

**PERANAN KEPEMIMPINAN CAMAT DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA DALAM
REKOMENDASI SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
PADA KANTOR KECAMATAN LEBUK DALAM
KABUPATEN SIAK**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian oral
Comprehensive sarjana lengkap Fakultas Ekonomi dan Ilmu Social
Universitas Islam Negeri Riau
Pekanbaru*

Oleh

HENRI SAPUTRA
10576002877



**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2009**

ABSTRAK

PERANAN KEPEMIMPINAN CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA DALAM REKOMENDASI SURAT IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN PADA KANTOR KECAMATAN LUBUK DALAM KABUPATEN SIAK

Oleh : HENRI SAPUTRA

*Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak Sri Indrapura dengan tujuan untuk mengetahui perananan kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan prima dalam rekomendasi surat izin mendirikan bangunan. serta faktor-faktor penghambat dan pendukung. Peranan kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kedekatan antara organisasi penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan, salah satu faktor yang harus diperhatikan adalah peranan camat. maka dari ini penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul : **Peranan Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Dalam Rekomendasi Surat Izin Mendirikan Bangunan Pada Kantor Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak** Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini ialah peranan kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan prima dalam rekomendasi surat izin mendirikan bangunan pada kantor Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak cukup berjalan dengan baik yaitu sebagai seorang ahli, sebagai seorang pemegang tanggung jawab kelompok dan sebagai seorang wasit mengutamakan pelanggan, dan melayani dengan hati nurani. Namun masih ada yang belum berjalan dengan baik diantaranya sebagai seorang pencipta dan sebagai seorang perencana., system yang efektif, perbaikan berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan.*

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Skripsi	i
Abstrak	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	v
Kata Pengantar	vi
 BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
 BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Pengertian Peranan.....	10
B. Pengertian Kepemimpinan.....	12
C. Pengetian Pelayanan Prima.....	19
D. IMB	25
E. Definisi Konsep.....	26
F. Hipotesis Penelitian	27
G. Konsep Operasional	27
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Bentuk Penelitian	29
B. Lokasi penelitian	29
C. Populasi dan Sampel Penelitian	29
D. Jenis dan Sumber Data.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Analisa Data	30
G. Sistematika Penulisan	31

BAB IV GAMBARAN UMUM.....	32
A. Letak Geografis dan Sejarah Berdirinya Kecamatan Lubuk Dalam	32
B. Gambaran umum responden	34
C. Sarana-Prasarana	39
D. Mata pencaharian masyarakat.....	40
E. Struktur Organisasi	41
BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	42
A. Analisa Peranan Kepemimpinan Camat Meningkatkan Pelayanan Prima.....	46
B. Faktor Pendukung Peranan Kepemimpinan Camat dalam Meningkatkan Pelayanan Prima.....	63
C. Faktor Penghambat Peranan Kepemimpinan Camat Meningkatkan Pelayanan Prima.....	63
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran-saran.....	68

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam praktek organisasi kata kepemimpinan mengandung konotasi mengerakkan, mengarahkan, membimbing, melindungi, membina, memberi teladan, memberi dorongan, memberi bantuan dan sebagainya. Sedangkan menurut Kartini Kartono pemimpin formal adalah orang yang oleh organisasi atau lembaga tertentu ditunjuk sebagai pemimpin, berdasarkan keputusan dan pengangkatan resmi untuk memangku suatu jabatan dalam sturktur organisasi, dengan segala hak dan kewajiban yang berkaitan dengannya, untuk mencapai sasaran organisasi. Disisi lain Camat dapat berperan sebagai manajer, sebagai pemimpin, sebagai administrator, sebagai supervisor, sebagai innovator, sebagai motivator dan sebagai staf.

Kepemimpinan adalah merupakan suatu kombinasi dari serangkaian perangai yang memungkinkan seseorang mampu mendorong orang lain untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu. Kata pimpinan tidak lepas dari kepemimpinan (*leadership*), adapun yang dimaksud dengan kepemimpinan adalah kemampuan seseorang pemimpin untuk mempengaruhi orang lain, sehingga orang tersebut bertingkah laku sebagaimana dikehendaki oleh pemimpin (Soerjono Soekanto, 1996: 318). Menurut Mumford (dalam Moedjiono, 1992:2), mendefinisikan kepemimpinan sebagai keunggulan seseorang atau beberapa individu dalam kelompok, dalam proses pengontrol gejala-gejala sosial.

Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan kepemimpinan adalah kemampuan seseorang pemimpin yang mempunyai kridibilitas yang mampu untuk memimpin dan memberikan perintah kepada bawahannya dan masyarakatnya, adapun yang dimaksud

dengan kepemimpinan dalam penelitian disini adalah kepemimpinan Camat Lubuk Dalam dalam memberikan pelayanan ataupun meningkatkan pelayanan.

Kantor Camat merupakan tempat berlangsungnya proses pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Di dalamnya terdapat beberapa komponen-komponen yang saling melengkapi seperti, pimpinan (Camat), pegawai, serta sarana-prasarana sebagai alat operasional kerja. Berjalan atau tidaknya sebuah lembaga pemerintah, baik buruk pelayanan tergantung kepada kebijakan pimpinan dalam pengelolaan, maka untuk menciptakan suasana yang hidup dalam sebuah lembaga, pimpinan harus berperan aktif dalam manajemen dan memotorinya.

Camat sebagai orang nomor satu memang tidak mudah menjalankan tugasnya, selain ia sebagai figur ia juga harus pandai memainkan perannya demi menciptakan sebuah lembaga yang berkualitas dan bermutu. Camat sebagai pimpinan sekaligus merupakan sebagai personil lembaga yang bertanggung jawab terhadap kegiatan-kegiatan lembaga mempunyai wewenang dan tanggung jawab penuh untuk menyelenggarakan seluruh kegiatan operasional kerja dalam lingkungan yang dipimpinnya.

Oleh sebab itu, Pimpinan (Camat) haruslah benar-benar mampu untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut, karena selain di lingkungan lembaga (kantor Camat) dia sebagai orang nomor satu tetapi dia harus menjadi contoh bagi bawahannya serta masyarakat lingkungannya. Pimpinan (Camat) harus mampu berinisiatif dan kreatif yang mengarah kepada perkembangan dan kemajuan masyarakat. Namun demikian dalam usaha memajukan masyarakat dan menanggulangi kesulitan yang dialami Kantor Camat yang berupa non-fisik maupun yang bersifat material. Seperti perbaikan gudang,

penambahan ruang, penambahan perlengkapan dan sebagainya maupun yang bersangkutan dengan operasional kerja, kualitas pegawai dan pelayanan. Pimpinan (Camat) tidak dapat bekerja sendiri, ia harus bekerjasama dengan pegawai dan masyarakat.

Wewenang Camat di antaranya adalah:

1. Camat mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagai mana biasa yang dimaksud pada ayat 1 camat mempunyai wewenang, di antaranya adalah:
 - a. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama.
 - b. Mengajukan rencana peraturan desa
 - c. Menetapkan peraturan daerah/desa yang telah mendapatkan persetujuan bersama.
 - d. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama.
 - e. Membina kehidupan masyarakat daerah/desa
 - f. Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipasi
 - g. Mewakili daerah/wilayahnya di dalam dan luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - h. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan (UU Pemerintah No. 32, 2004).

Kepala Daerah/wilayah (Camat) terdapat tugas umum yaitu :

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan. (UU Pemerintah No. 32, 2004).

Kantor Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak selaku pemerintah di bawah naungan Bupati, yang merupakan institusi pemerintah yang berhadapan langsung dengan masyarakat, artinya Kantor Kecamatan Lubuk Dalam merupakan saluran komunikasi antar pemerintah dengan masyarakat, dan pihak lain untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan pemerintah, baik yang bersifat teknis, taktis, maupun strategi dengan harapan camat berfungsi untuk mengaplikasikan dan mensosialisasikan kebijakan kepada masyarakat.

Seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan *good governance*, tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas juga menjadi semakin besar. Pemerintah merespon tuntutan ini dengan menetapkan tahun 2004 sebagai tahun peningkatan pelayanan publik. Pemerintah juga telah mengeluarkan berbagai kebijakan dalam rangka meningkatkan pelayanan, seperti misalnya pelayanan prima dan standar

pelayanan minimal. Akan tetapi perbaikan kualitas masih belum berjalan sebagaimana diharapkan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah Kecamatan Lubuk dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat (seperti pelayanan KK, KTP, UUG, IMB, Akta Kelahiran dan sebagainya) masih belum berjalan dengan baik seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha.

Pengaduan lainnya seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit dalam pengurusan, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya).

Fenomena sebagaimana tersebut di atas, mengisyaratkan bahwa manajemen sebagai proses mendayagunakan orang lain untuk mencapai suatu tujuan, hanya akan berlangsung efektif dan efisien jika para pimpinan mampu memotivasi para bawahan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Organisasi pemerintahan perlu didukung oleh seorang pemimpin yang memiliki jiwa kepemimpinan dengan menunjukkan dirinya sebagai pemimpin yang profesional, mempunyai strategi yang mampu menggerakkan dan memotivasi bawahan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Kantor Camat Lubuk Dalam sebagai pemberi pelayanan dengan harapan masyarakat dapat menjalankan kewajibannya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Sehingga masyarakat selaku warga negara dapat merasakan dan menikmati

azas-azas pelayanan yang sudah di rekomendasikan. Padahal dalam pelayanan Kantor Camat Lubuk Dalam telah mempunyai standar kualitas pelayanan di antaranya adalah :

1. Mekanisme pengaduan/keluhan masyarakat

Pada bagian ini menyediakan kotak saran yang diletakan pada ruangan pelayanan, dibuka kesempatan dengan membuka sistem *Short Message Service* ke nomor 08127575544.

2. Proses perizinan yang dilayani pada kantor pelayanan terpadu tidak dilakukan di unit kerja terkait.
3. Penandatanganan dokumen perizinan dilakukan di kantor Pelayanan Terpadu oleh kepala unit kerja terkait perizinan dan non perizinan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan
4. Pegawai Negeri Sipil yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu merupakan Pegawai tetap dan bukan pegawai titipan dari unit terkait.
5. Ruang kerja kantor pelayanan terpadu berdiri sendiri dengan suasana yang lebih refresentatif dilengkapi dengan ruang tunggu.
6. Trasnparan dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Kantor Camat Lubuk Dalam)

Dengan mempunyai standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan tentu ini memudahkan pelayanan kepada masyarakat dalam segala hal khususnya pada penerbitan surat Izin mendirikan bangunan (IMB). Hal ini sesuai dengan Index kelas jalan dan index lokasi dijelaskan dalam Pasal 86 Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2000 Tentang Izin Mendirikan Bangunan Dalam Daerah Lubuk Dalam yakni :

(1) Besarnya Index menurut kelas jalan adalah :

- a. Kelas jalan I dengan index 1,50 (satu limapuluh perseratus);
- b. Kelas jalan II dengan index 1,25 (satu duapuluh lima perseratus);
- c. Kelas jalan III dengan index 1 (satu);
- d. Kelas jalan IV dan seterusnya diberi index 0,75 (tujuh puluh lima perseratus).

(2) Besarnya Index menurut lokasi/ wilayah ialah :

- a. Lokasi pusat kota diberi index 1,25 (satu duapuluh lima perseratus);
- b. Lokasi kawasan transisi diberi index 1 (satu);
- c. Lokasi pinggir kota diberi index 0,75 (tujuh puluh lima perseratus).

Dengan adanya undang-undang Izin Usaha Mendirikan Bangunan dan harga satuan izin bangunan tentu mempunyai tujuan salah satunya adalah memudahkan untuk mengurus izin bagi masyarakat yang ingin mendirikan bangunan baik bangunan rumah tinggal, usaha, dan lain sebagainya

Walaupun demikian masih banyak kendala yang dihadapi masyarakat sehingga kurang terpuaskan terhadap pelayanan, hal ini disebabkan pelayanan yang diberikan tidaklah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan tidak sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima yaitu kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi dan lain sebagainya. Ketidak sederhanaan ini bisa dilihat dari syarat-syarat dan prosedur yang diberikan kepada pelanggan.

Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Camat Lubuk Dalam, dirasakan masyarakat selama ini masih jauh dari harapan masyarakat, baik dalam rangka pelayanan tugas pemerintah vertikal maupun urusan pemerintah daerah.

Camat selaku pemimpin yang memiliki otoritas yang paling tinggi pada Kantor Camat Kecamatan Lubuk Dalam, seharusnya bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan tugas pegawai dalam melayani masyarakat. Dari sisi pelayanan terhadap pemerintah, bertanggung jawab pada atasan langsung yaitu pihak Pemerintahan tingkat II selaku pemberi tugas terhadap Camat. Maka penulis tertarik untuk mengangkat dalam bentuk skripsi dengan judul : **Peranan Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Dalam Rekomendasi Surat Izin Mendirikan Bangunan Pada Kantor Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka permasalahan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan kepemimpinan Camat dalam meningkatkan Pelayanan Prima Dalam Rekomendasi Surat Izin Mendirikan Bangunan pada kantor Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak ?
2. Faktor pendukung peranan kepemimpinan camat dalam meningkatkan Pelayanan Prima Dalam Rekomendasi Surat Izin Mendirikan Bangunan pada kantor Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan

1. Untuk mengetahui peranan kepemimpinan camat dalam meningkatkan Pelayanan Prima Dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan pada kantor Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak

2. Untuk mengetahui faktor pendukung peranan kepemimpinan camat dalam meningkatkan Pelayanan Prima Dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan pada kantor Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak
3. Untuk mengetahui faktor penghambat peranan kepemimpinan camat dalam meningkatkan Pelayanan Prima Dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan pada kantor Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak.

D. Manfaat Penelitian

Adapun mamfaat penelitian ini adalah.

1. Untuk mengembangkan Ilmu administrasi khususnya pada pelayanan pada suatu lembaga.
2. Untuk menambah wawasan penulis dalam mengamalkan dan mengembangkan ilmu pemerintahan dibidang pelayanan yang diperoleh selama kuliah.
3. Kegunaan praktis diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada pimpinan kantor Camat Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak
4. Penelitian ini diharapkan sebagai masukan informasi kepada kantor Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak
5. Secara praktis dapat membantu para dosen, mahasiswa dan kalangan akademis lainnya dalam penelitian yang ada hubungannya dengan masalah ilmu pemerintahan khususnya pelayanan.

BAB II

LANDASAN TEORI

E. Kerangka Teori

1. Peranan

Menurut Anton (1988:667) peranan diartikan bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan. Sedangkan menurut *Giros, Meson* dan *Mceachere* mendefinisikan peranan adalah sebagai perangkat harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu (David, *Pokok-pokok Pemikiran Dalam Sosiologi*, 1994:37),

Menurut Thoha Peranan itu merupakan perilaku yang diharapkan dari seseorang yang mempunyai status atau kedudukan tertentu (Thoha, 2003: 10).

Sedangkan oleh Berry (1995:99) peranan itu sendiri adalah :

- a. Peranan Individu adalah bagaimana seorang individu menjalankan fungsinya sebagai seorang makhluk sosial yang berhubungan dengan individu lain, atau dalam kehidupan antara atasan dan bawahan.
- b. Peranan kelompok adalah kerja sama dua orang atau lebih dalam menjalankan peranannya sebagai seorang pemberi harapan orang lain.

Sedangkan menurut Karjadi (1991:67-68) peranan sebagai seorang pemimpin sebagai berikut:

1. Sebagai seorang pencipta

Seorang pemimpin harus mencetuskan pikiran atau ide-ide baru. Ia harus mempunyai konsep yang baik, rapi dan realistis.

2. Sebagai seorang perencana

Seorang pemimpin hendaknya mampu membuat rencana yang tersusun baik menurut fakta-fakta yang objektif, tentang masalah yang dipimpinnya.

3. Sebagai seorang ahli

Seorang pemimpin itu harus mempunyai keahlian, lebih-lebih lagi dalam bidang yang dipimpinnya. Bukan itu saja, tetapi seberapa boleh ahli dalam banyak hal, oleh karena itu seorang pemimpin dipandang oleh anak buahnya sebagai orang yang lebih tahu dan serba bisa.

4. Sebagai seorang pemegang tanggung jawab kelompok

Seorang pemimpin yang baik harus berani bertanggung jawab atas perbuatan anak buahnya yang dilakukan atas kelompok organisasi.

5. Sebagai seorang wasit atau imam

Dalam menyelesaikan perselisihan atau menangani pengaduan-pengaduan antara anak buahnya, seorang pemimpin harus dapat menengahi dengan bertindak tegas secara objektif tanpa pilih kasih kepada salah satu golongan.

Adapun yang dimaksud dengan peranan dalam penelitian disini adalah peranan kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan pada kantor Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak, dengan ada peranan pimpinan dalam ikut serta memberikan pelayanan kepada masyarakat, ini merupakan salah satu kepedulian pimpinan terhadap masyarakat.

2. Kepemimpinan

Kepemimpinan atau *leadership* termasuk kelompok ilmu terapan atau *applied science* dari ilmu-ilmu sosial, sebab prinsip-prinsip dan rumusannya diharapkan dapat mendatangkan manfaat bagi kesejahteraan manusia. Paparan tentang pimpinan umumnya merupakan suatu topik lengkap yang bisa ditempatkan dalam berbagai lembaga ataupun organisasi. Sampai dengan sekarang ini, banyak konsep kepemimpinan yang telah dikemukakan oleh para ahlinya. Namun demikian, sejauh ini kita mengalami kesulitan untuk memperoleh satu konsep tunggal yang memuaskan, dalam arti bisa diterima oleh berbagai kalangan dengan merumuskan. Kenyataan semacam ini bisa dimengerti mengingat konsep-konsep kepemimpinan yang ada sering kali mengandung pengertian yang kabur, sukar ditangkap, dan tidak jarang saling bertentangan antara yang satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu, penulis mengambil definisi kepemimpinan menurut para ahli diantaranya adalah

Menurut Mumford (dalam Moedjiono,1992:2), mendefinisikan kepemimpinan sebagai keunggulan seseorang atau beberapa individu dalam kelompok, dalam proses pengontrol gejala-gejala sosial.

Menurut Blackmard (dalam Moedjiono,1991:2), melihat bahwa kepemimpinan sebagai sentralisasi usaha dalam diri seseorang sebagai cerminan kekuasaan dari keseluruhan.

S. Padmuji menggunakan istilah "kepemimpinan" sebagai penerjemah dari istilah "*management*". Lebih lanjut dikatakan, kepemimpinan adalah merupakan kegiatan pimpinan (*manager*), sementara manajemen itu sendiri, meminjam

defenisi Sondang P. Siagian, adalah merupakan inti dari administrasi karena manajemen merupakan alat pelaksanaan utama dari pada administrasi. Secara demikian ada titik persamaan antara pengertian kepemimpinan dan manajemen (Cheppy,1984:22).

Kepemimpinan dapat diartikan sebagai kegiatan untuk mempengaruhi orang-orang yang diarahkan terhadap pencapaian tujuan organisasi, kepemimpinan dapat dirumuskan sebagai proses mempengaruhi kegiatan seseorang atau kelompok dalam usaha ke arah pencapaian tujuan dalam situasi tertentu (Mulyasa, 2002:107).

Kepemimpinan adalah bimbingan atau tuntunan, dengan begitu ada dua pihak yaitu yang dipimpin (umat) dan yang memimpin (imam) (Inu Kencana Syafi'ie, 2003:1). Menurut Mc. Farland dalam Sudarwan Danim (2004:55) kepemimpinan adalah suatu proses dimana pimpinan dilukiskan akan memberi perintah atau pengaruh, bimbingan atau proses mempengaruhi pekerjaan orang lain dalam memilih dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan kepemimpinan adalah kemampuan seseorang pemimpin yang mempunyai kredibilitas yang mampu untuk memimpin dan memberikan perintah kepada anggota ataupun bawahannya, adapun yang dimaksud dengan pimpinan dalam penelitian disini adalah kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan. Kantor camat merupakan salah satu dinas pelayanan masyarakat yang terdapat pada Kabupaten Siak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap kemajuan dan kemundur suatu daerah. Dalam pelaksanaan operasional kerja memberikan pelayanan kepada

masyarakat dibantu oleh pegawai, dimana pegawai mempunyai tingkatan pendidikan yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Dengan keanekaragaman pegawai, tentu pimpinan harus mampu mengatur pegawainya sehingga mampu melaksanakan tugas kerja sesuai dengan visi, misi dan tujuan dari kantor Camat tersebut.

Dalam melakukan tugasnya seorang pemimpin (camat) seorang pemimpin harus mempertimbangkan 8 langkah pokok yang penting yaitu :

1. Memprakarsai dan meminta persetujuan terhadap suatu proses manajemen atau perencanaan strategis. Untuk itu perlu dilakukan negosiasi dengan para pengambil dan pembuat keputusan untuk memperoleh dukungan dalam pelaksanaannya nanti.
2. Mengidentifikasi mandat institusi atau organisasi. Suatu mandat di dalamnya terkandung hal-hal yang harus atau dapat dilakukan dan hal yang tidak boleh dilakukan.
3. Memperjelas misi dan nilai-nilai institusi atau organisasi. Penting untuk diidentifikasi kebutuhan-kebutuhan sebagai tujuan, termasuk didalamnya kebutuhan sosial atau politik yang ingin dicapai.
4. Menilai lingkungan eksternal yang menyangkut peluang maupun ancaman yang ada. Faktor-faktor yang terkait dengan lingkungan eksternal ini meliputi politik, ekonomi, sosial, dan teknologi.
5. Menilai lingkungan internal yang berhubungan kekuatan yang dimiliki institusi maupun kelemahan yang ada. Dalam hal ini institusi dapat memantau sumberdaya sebagai input, strategi saat ini sebagai proses dan kinerja yang diperoleh sebagai *output*.

6. Mengidentifikasi isu strategis yang dihadapi organisasi, yang antara lain menyangkut tujuan, cara, falsafah, lokasi, keakuratan waktu, kelompok-kelompok yang memperoleh keuntungan atau mengalami kerugian jika strategis baru dijalankan.
7. Merumuskan strategi untuk mengolah atau menangani isu-isu yang ada.
8. Menciptakan suatu visi institusi atau organisasi yang efektif bagi masa depan (Hessel,2004:27).

a. Model Kepemimpinan

Dalam kepemimpinan apapun bentuk dari suatu lembaga baik itu swasta, organisasi, ataupun pemerintah tidak lepas dari model kepemimpinan yang dijalankan oleh seorang pimpinan, sedangkan menurut Rivai (2004:20) ada beberapa model kepemimpinan diantaranya adalah :

1. Model Kepemimpinan Kontingensi

Model ini dikembangkan oleh Fiedler (1992 : 176), model kontingensi dari efektivitas kepemimpinan memiliki dalil bahwa prestasi kelompok tergantung pada interaksi antara gaya kepemimpinan dan situasi yang mendukung.

2. Model Partisipasi Pemimpin oleh Vroom dan Yetton

Suatu teori kepemimpinan yang memberikan seperangkat aturan untuk menentukan ragam dan banyaknya pengambilan keputusan partisipatif dalam situasi-situasi yang berlainan

3. Model jalur-tujuan (Path Goal Model)

Pada model jalur-tujuan ini berusaha meramalkan efektifitas kepemimpinan dalam berbagai situasi, menurut model yang dikembangkan oleh Robert J. House, pemimpin menjadi efektif karena pengaruh motivasi mereka yang positif, kemampuan untuk melaksanakan dan kepuasan pengikutnya.

4. Teori kepemimpinan situasional Hersey-Blanchard

Pada teori ini seorang pemimpin harus menilai secara benar atau secara intuitif mengetahui tingkat kematangan pengikut-pengikutnya dan kemudian menggunakan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan tingkatan tersebut.

b. Gaya Kepemimpinan

Maka gaya yang dilaksanakan seorang pemimpin mempunyai perbedaan antara satu dengan lainnya. Gaya pimpinan itu dapat dibagi menjadi 4 diantaranya adalah :

1. Gaya instruksi, gaya ini bercirikan komunikasi satu arah, pimpinan memberikan batasan pengikutnya dan memberitahukan tentang bagaimana, bilamana, dan dimana melaksanakan tugas. Pemecahan masalah dan keputusan diumumkan, pelaksanaannya diawasi secara ketat oleh pimpinan.
2. Gaya konsultasi, gaya ini menjadi komunikasi dua arah, pimpinan masih banyak memberikan arahan dalam mengambil keputusan, tetapi dengan perilaku mendorong dan berusaha mendengarkan perasaan

pengikutnya tentang keputusan yang dibuat serta tentang ide-ide dan saran-saran mereka.

3. Gaya pimpinan partisipasi, gaya ini mengikut seratakan bawahan dalam memecahkan masalah dan mengambil keputusan, posisi kontrol atau pemecahan dan pembuatan keputusan dipegang secara bergantian, komunikasi dua arah ditingkatkan dan peran pimpinan adalah secara aktif mendengarkan.
4. Gaya delegasi, gaya ini bercirikan rendah dukungan dan rendah pengarahan, pimpinan mendiskusikan masalah bersama-sama dengan bawahan sehingga tercapai kesepakatan mengenai definisi masalah tersebut, kemudian menyerahkan secara keseluruhan proses pembuatan keputusan kepada bawahan (Stangkilis, 2005:213).

c. Tipe-Tipe Pimpinan

Seorang pimpinan harus mempunyai tipe-tipe yang akan digunakan dalam pimpinannya. Adapun tipe-tipe pimpinan dalam menjalankan pimpinan dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Otokratis

Otokratis ialah seorang pimpinan yang : (a) menganggap organisasi sebagai memiliki pribadi; (b) mengindektikan tujuan pribadi dengan tujuan organisasi; (c) menganggap bawahan sebagai alat semata-mata; (d) tidak mau menerima kritikan, saran dan pendapat; (e) terlalu tergantung kekuasaan formalnya; (f) dalam tindakan mengerakannya sering mempergunakan approach yang mengandung unsur paksaan dan punitif (bersifat menghukum).

2. Tipe Militerisasi

Perlu diperhatikan terlebih dahulu bahwa yang dimaksud dengan seorang pimpinan tipe militerisasi berbeda dengan pimpinan organisasi militer. Seorang pemimpin yang bertipe militerisasi ialah seorang pemimpin yang memiliki sifat-sifat. Seperti: dalam gerakan bawahan sistem perintah yang lebih sering dipergunakan.

3. Tipe Kharismatis

Hingga sekarang ini para sarjana belum berhasil menemukan sebab-sebab mengapa seseorang pimpinan memiliki kharisma, yang diketahui ialah pimpinan yang demikian mempunyai daya tarik yang besar dan pada umumnya mempunyai pengikut yang jumlahnya sangat besar, meskipun para pengikutnya sering pula tidak dapat menjelaskan mengapa mereka menjadi pengikut pimpinan itu. Karena kurangnya pengetahuan tentang sebab musabab menjadi pimpinan yang kharismatik, maka sering hanya dikatakan bahwa pimpinan yang demikian diberkati dengan kekuatan gaib, kekayaan, umur, kesehatan, profil tidak dapat dipergunakan sebagai kriteria untuk kharisma.

4. Tipe Demokratis

Pengetahuan tentang pimpinan telah membuktikan bahwa tipe pimpinan yang demokratis yang paling tepat untuk organisasi modern karena:

1. Dalam proses penggerakan bawahan selalu bertitik tolak dari pendapat bahwa manusia itu adalah yang termulia di dunia
2. Selalu berusaha mensinkronisasi kepentingan dan tujuan organisasi dengan kepentingan dan tujuan pribadi daripada bawahannya

3. Ia senang menerima saran, pendapat bahkan kritik dari bawahannya
4. Selalu berusaha mengutamakan kerjasama dan teamwork dalam usaha mencapai tujuan
5. Dengan ikhlas memberikan kebebasan yang seluas-luasnya kepada bawahannya, perbuatan kesalahan yang kemudian dibanding dan diperbaiki agar bawahan itu tidak lagi berbuat kesalahan yang sama akan tetapi berani untuk berbuat kesalahan yang sama.
6. Selalu berusaha untuk menjadikan bawahannya lebih sukses daripadanya
7. Berusaha mengembangkan kepastian diri pribadinya sebagai pemimpin" (Wursanto, 2005:78).

3. Pelayanan Prima

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen. Dalam jasa pelayanan tidaklah cukup hanya dengan melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga bagaimana memperlakukan para konsumen yang dapat melihatkan cara kita melayani sebaik mungkin secara menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak konsumen. Dengan kata lain istilah pelayanan merupakan sebagai kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh pegawai terhadap pengguna jasa, yang meliputi segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pengguna jasa. Dengan demikian, ruang lingkup pelayanan adalah seluruh aspek manajemen yang tersedia pada setiap instansi.

Konsep pelayanan pada masa otonomi daerah sekarang adalah pemberdayaan segenap *stakeholder* yang ada pada masyarakat menuntut birokrasi

untuk memiliki semangat melayani masyarakat (*a spirit to serve publik*) dan menjadi mitra masyarakat (*partner societi*). Dengan kata lain, memberikan pelayanan prima kepada masyarakat senantiasa melakukan kerjasama terhadap setiap komponen yang ada pada masyarakat.

Pelayanan adalah jasa layanan yang telah diberikan oleh perusahaan/pemerintah dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggan/konsumen. Pelayanan tersebut juga membuat konsumen merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar (Rosady,2005:274).

Menurut Pandey (1996:145) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan memberikan jasa kepada seseorang yang merupakan haknya yang harus dipenuhi dengan menggunakan prosedur dan sistem yang telah ditentukan oleh perusahaan atau lembaga, misalnya pelayanan kantor Camat Lubuk Dalam terhadap masyarakat yang membuat surat izin mendirikan bangunan. Dimana pembuatan surat tersebut merupakan hal yang harus dipenuhi oleh Camat Lubuk Dalam, tentunya dalam hal ini pengawainya harus memberikan pelayanan yang baik dan benar sesuai dengan aturan/undang-undang. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan disini adalah pelayanan prima.

Kata ‘ prima memiliki arti harfiah’. Pelayanan prima diartikan sebagai pelayanan yang terbaik, yang dapat diberikan oleh pemerintahan kepada masyarakat. Ukuran ‘terbaik’ ini sangat relatif, dan biasanya dikaitkan dengan Standar Pelayanan Prima (SPP). Alwis mengatakan pelayanan prima adalah komitmen organisasional birokrasi pemerintahan. Komitmen organisasional bermakna keberpihakan birokrasi pemerintahan harus berada dipihak masyarakat. Melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang / masyarakat (Alwis,2002 : 65).

Sebagai patokan, pelayanan prima dibedakan atas tiga tingkatan:

1. Dianggap terbaik oleh lembaga-lembaga pemerintah yang Pelayanan yang belum memiliki SPP. Lembaga semacam ini memiliki kewajiban untuk segera menyusun SPP.
2. Pelayanan yang sesuai dengan SPP, bagi lembaga yang sudah memiliki SPP
3. Pelayanan terobosan yang mampu melebihi persyaratan SPP, bagi lembaga pemerintah yang selama ini tingkat pelayanan sudah secara rutin dapat memenuhi SPP mereka. Lembaga semacam ini wajib memperbaharui SPP untuk menampung upaya terobosan-terobosan yang sudah mulai dilakukan"(Supriyanto,2001:15-16).

a. Jenis-Jenis Pelayanan Prima

1. *Core Service*

Core service adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan, yang merupakan produk utamanya. Misalnya untuk hotel adalah penyediaan kamar dan untuk penerbangan adalah transportasi

udara. Perusahaan mungkin mempunyai beberapa *core service*, misalnya perusahaan penerbangan menawarkan penerbangan dalam negeri dan penerbangan luar negeri.

2. *Facilitating Service*

Facilitating service adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan, misalnya pelayanan “*front office*” pada hotel atau “*check in*” pada transportasi udara. *facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib.

3. *Supporting Service*

Seperti pada *facilitating service*, *supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak “pesaing”. Misalnya hotel-restorant pada suatu hotel. Supporting adalah pelayanan tambahan tetapi wajib dan disediakan untuk meningkatkan daya saing" (Sutopo dan Adi, 2003: 13-14).

b. Macam-Macam Pelayanan Prima

1. Pelayanan Publik/umum (Ratminto,2005:5) adalah:

Pelayanan publik/umum adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik.
- b. Pelayanan publik atau umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat. Pelayanan publik atau pelayanan umum diselenggarakan oleh organisasi privat dapat dibedakan lagi menjadi dua :
 1. Yang bersifat primer.
 2. Yang bersifat skunder.

2. Pelayanan Admisistrasi Pemerintah/Perizinan

Pelayanan admisistrasi pemerintah/perizinan adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah dan BUMN/BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat".

c. Prinsip Pelayanan Prima

Sebuah pelayanan dinilai sebagai pelayanan prima (nilai) jika masih disain dan prosedurnya mematuhi beberapa prinsip, antara lain:

1. Mengutamakan pelanggan

Pelanggan pada dasarnya adalah pemilik dari pelayanan kita. Tanpa pelanggan tidak akan pernah ada pelayanan.mereka memiliki kekuatan

untuk menghentikan atau terus menghidupkan pelayanan kita.

Mengutamakan pelanggan secara praktis diartikan:

- a. Prosedur pelayanan harus disusun demi kemudahan dan kenyamanan pelanggan, bukan untuk memperlancar pekerjaan kita sendiri.
- b. Jika pelayanan kita memiliki pelanggan eksternal dan pelanggan internal maka akan ada prosedur yang berbedadan terpisah untuk keduanya.
- c. Jika pelayanan kita juga memiliki pelanggan tak langsung, selain pelanggan langsung, maka harus dipersiapkan jenis-jenis layanan yang sesuai untuk keduanya.

2. Sistem Yang Efektif.

Sebuah proses pelayanan perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang nyata (*“hard system”*), yaitu tatanan yang memadukan hasil-hasil kerja dari berbagai unit dalam organisasi kita. Pelayanan juga perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang ‘halus’ (*soft system*) yaitu sebuah tatanan yang mempertemukan manusia satu dengan yang lain. Sebagai ‘*soft system*’ desain pelayanan memiliki kekuatan sistemik untuk ‘membentuk’ pola perilaku baik kepada petugas pelayanan, maupun pada pelanggan.

3. Melayani dengan hati nurani

Sarana dan prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh para pelanggan, namun ukuran utama penilaian tetap sikap dan perilaku pelayanan yang ditampilkan oleh para petugas. Sikap dan perilaku yang baik oleh petugas sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana.

4. Perbaikan Berkelanjutan

Pelanggan pada dasarnya juga belajar mengenali kebutuhan dirinya dari proses pelayanan kita. Semakin baik mutu pelayanan akan menghasilkan pelanggan yang lebih sulit untuk dipuaskan, karena tuntutananya juga semakin tinggi dan kebutuhannya semakin meluas serta beragam.

5. Memberdayakan Pelanggan

Memberdayakan pelanggan berarti menawarkan jenis-jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumber daya atau perangkat tambahan oleh pelanggan untuk menyelesaikan persoalan hidupnya sehari-hari" (Supriyanto, 2001 : 20-24).

4. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

IMB atau Ijin Mendirikan Bangunan, adalah ijin untuk mendirikan, memperbaiki, menambah, mengubah, atau merenovasi suatu bangunan, termasuk ijin kelayakan menggunakan bangunan (untuk bangunan yang sudah berdiri) yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah. Yang menjadi dasar pengaturan IMB adalah Undang-Undang No. 34 tahun 2001 tentang pajak dan retribusi daerah, yang kemudian dijabarkan di masing-masing daerah menjadi Peraturan Daerah.

Badan yang berwenang menerbitkan IMB di masing-masing daerah memiliki sebutan yang berbeda-beda. misalnya, namanya adalah Dinas Penataan dan Pengawasan Bangunan. Dinas Bangunan, Dinas Tata Bangunan, Dinas Tata

Kota, dan lain-lain sebagainya. Perda Kab Siak Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Siak, Untuk kecamatan lubuk dalam lembaga yang berwenang mengeluarkan IMB adalah dinas pekerjaan umum (PU), kecamatan hanya bisa mengeluarkan rekomendasi saja setelah ada berita acara oleh dinas PU kecamatan, untuk selanjutnya baru dikirim ke dinas PU kabupaten.

Pada prinsipnya, IMB bertujuan agar terjadi keserasian antara lingkungan dan bangunan. Selain itu, dengan IMB diharapkan agar bangunan yang akan dibangun aman bagi keselamatan jiwa penghuninya

F. Defenisi Konsep

Marsi Singarimbun (1989:31) mengatakan konsep adalah istilah dan defenisi yang digunakan menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial.

Adapun defenisi konsep dengan penelitian ini ialah:

1. Peranan adalah sebagai perangkat harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menepati kedudukan sosial tertentu
2. Kepemimpinan adalah sebagai kegiatan untuk mempengaruhi orang-orang yang diarahkan terhadap pencapaian tujuan organisasi, kepemimpinan dapat dirumuskan sebagai proses mempengaruhi kegiatan seseorang atau kelompok dalam usaha ke arah pencapaian tujuan dalam stuasi tertentu
3. Pelayanan prima adalah komitmen organisasional birokrasi pemerintahan. Komitmen organisasional bermakna keberpihakan birograsi pemerintahan harus berada dipihak masyarakat. Melayani

berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang / masyarakat

G. Hipotesa

Hipotesis menurut arikunto (2006 : 71) merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian

Dari uraian diatas maka penulis merumuskan hepotesis sebagai berikut:

” Di duga peranan kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan prima dalam rekomendasi surat izin mendirikan bangunan cukup berjalan dengan baik namun masih ada yang belum berjalan dengan baik”

H. Konsep Operasional

Menurut Marsi Singarimbun (1989:23) konsep operasional ialah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel.konsep operasional merupakan uraian dari konsep yang sudah dirumuskan dalam bentuk indikator-indikator akan lebih memudahkan operasional suatu penelitian

Untuk mengetahui peranan kepemimpinan Camat dalam meningkatkan pelayanan maka dapat dilihat dengan indikator sebagai berikut:

A. Peranan Kepemimpinan

1. Sebagai seorang pencipta
2. Sebagai seorang perencana.
3. Sebagai seorang ahli.
4. sebagai serang pemegang tanggung jawab
5. sebagai seorang wasit

B. Indikator Pelayanan Prima

1. Mengutamakan pelanggan
2. Sistem efektif
3. Melayani dengan hati murni/sepenuh hati
4. Perbaikan kelanjutan
5. Memperdayakan pelanggan

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian ini diskriptif kualitatif karena penelitian ini tertuju pada pencapaian tujuan yang mempengaruhi pada organisasi tersebut.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat yang bertempat di jalan Pembangunan, Desa Lubuk Dalam Propinsi Riau lebih kurang 80 km dari Pekanbaru sebagai ibukota propinsi Riau.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan unit yang akan dianalisa (Suharsimi, 2002:108), adapun populasi dalam penelitian ini adalah 15 orang pegawai dan sekaligus dijadikan sebagai sampel penelitian, serta 17 orang dari masyarakat yang mengurus IMB. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel.1.1 Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian

No	Keterangan	Populasi	Sampel	Persentase
1	Pegawai	15 orang	15 orang	100%
2	Masyarakat yang mengurus IMB	23 orang	23 orang	100%
	Jumlah		38 orang	100%

Sumber: Kantor Camat Lubuk Dalam, 2009

4. Jenis Data

1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara tentang peranan kepemimpinan Camat Lubuk Dalam

2. Data Sekunder.

Data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapatkan seperti laporan-laporan, literature, arsip-arsip dan sumber keterangan lain yang dapat mendukung pembahasan ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

1. Angket/Questionnaire yaitu pertanyaan yang sudah dipersiapkan yang berupa pertanyaan dengan menyediakan pertanyaan angket tertutup.

2. Wawancara teknik ini digunakan sebagai pelengkap dari teknik pertama, dimana besar kemungkinan data-data yang tidak terjaring dalam angket, maka dipergunakan teknik wawancara, teknik ini dilakukan langsung berhadapan langsung dengan subjek penelitian, dimana wawancara ini untuk menjawab beberapa pertanyaan sesuai dengan penelitian.

3. Observasi

Penulis menggunakan pengamatan langsung dilapangan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan di dalam penelitian ini.

6. Teknik Analisis Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu analisa data dengan menggunakan kalimat-kalimat dan didukung dengan teori yang ada. Berdasarkan metode penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai persentase, seterusnya dianalisa kualitatif yang disajikan dalam bentuk tabel dan penjelasan.

I. Sistematika Penulisan.

BAB I : Pendahuluan

Bab ini membahas tentang permasalahan-permasalahan yang menjadi topik penelitian dalam penelitian ini.

BAB II : Landasan Teori

Pada bab ini akan diuraikan tentang landasan teori, konsep operasional

BAB III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini akan diuraikan tentang tipe penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik penarikan sampel, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data dan teknik analisa data.

BAB IV : Gambaran Umum

Bab ini menggambarkan tentang lokasi tempat yang menjadi objek penelitian. identitas responden tingkat pendidikan, usia responden,

BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini akan diuraikan tentang pembahasan dari hasil penelitian

BAB IV : Penutup Berisikan Kesimpulan dan Saran

BAB IV

GAMBARAN UMUM KANTOR KECAMATAN LUBUK DALAM KABUPATEN SIAK

A. Letak Geografis dan Sejarah Berdirinya Kantor Kecamatan Lubuk

Kantor Camat Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak Sri Indra Pura terletak di jalan Pembangunan No 1. Kecamatan lubuk dalam berdiri pada tahun 2003, ketika itu Siak dipimpin oleh Arwin as, namun sebelumnya Lubuk Dalam masuk kedalam wilayah kecamatan Siak kabupaten Bengkalis.

Seiring bertambahnya penduduk dan pemekaran daerah terbentuklah kabupaten baru Siak Sri Indrapura pada tahun 2001, dengan 12 kecamatan yaitu kecamatan siak, kecamatan sungai apit, kecamatan tualang, kecamatan mandau, kecamatan bunga raya, kecamatan dayun, kecamatan kerinci kanan, kecamatan sabak auh, kecamatan lubuk dalam, kecamatan mempura, kecamatan koto gasib, kecamatan siak pusako. kantor kecamatan lubuk dalam terletak di desa lubuk dalam. Secara geografis kecamatan lubuk dalam memiliki batas wilayah yang berbatasan dengan :

- Sebelah utara berbatasan kabupaten Pelalawan
- Sebelah selatan berbatasan kecamatan Koto Gasib
- Sebelah timur berbatasan kecamatan Dayun
- Sebelah barat berbatasan kecamatan Tualang

Adapun para camat yang pernah memimpin di Kantor Kecamatan Lubuk Dalam diantara yaitu Zulkifli S.Sos, yulizar S.Sos dan Kharial Azmi.

Karena letaknya yang strategis, maka Kantor Kecamatan Lubuk Dalam merupakan Kecamatan yang cukup padat. Adapun ketinggian kantor kecamatan lubuk dari permukaan air laut adalah 20 meter dengan suhu maksimum 48 derajat celcius dan suhu minimum adalah 34 derajat celcius. Dengan demikian suhu Kantor Kecamatan Lubuk Dalam tergolong panas tetapi hal ini diimbangi oleh jumlah curah hujan yang seimbang.

Kantor Kecamatan Lubuk Dalam mempunyai iklim yang tropis dan mempunyai keseimbangan antara musim penghujan dan musim panas, hal ini sama seperti daerah lainnya yang secara umum berada di persekitaran garis khatulistiwa. Sehingga dengan adanya keseimbangan suhu tersebut maka masyarakat tidak perlu merasa khawatir akan banjir. Kantor Kecamatan Lubuk Dalam merupakan daerah yang terletak tidak jauh dari pusat kota.

Sedangkan penulis meneliti kantor Camat Lubuk Dalam, dimana terdiri dari 6 Kelurahan Pada Kantor Kecamatan Lubuk Dalam terdapat 15 pegawai dari 22 dusun, 49 RW dan 164 RT. Pada kantor Kecamatan Lubuk Dalam terdapat 15 pegawai yang terdiri dari laki-laki berjumlah 9 orang dan perempuan 6 orang (*Sumber Data : Kantor Kecamatan Lubuk Dalam 2009*).

Dikantor Kecamatan Lubuk Dalam bagian-bagian yang langsung turun melayani masyarakat yang mengurus surat-surat yang dibutuhkan adalah kesra, pelayanan PBB, yang dibantu beberapa kasi/bagian lainnya.

B. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini melibatkan sebanyak 85 orang responden yang terdiri dari 15 orang pegawai kecamatan dan 70 masyarakat dari populasi 30.850 jiwa. Pada bagian ini akan diuraikan ciri karakteristik responden berdasarkan aspek-aspek seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, maka terdapat gambaran mengenai data responden sebagai berikut :

Jumlah pegawai hampir seimbang antara jumlah laki-laki dan perempuan, jumlah laki-laki yaitu 9 jiwa, jumlah perempuan 6 jiwa belum termasuk Pak Camat, lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel.1.1 Identitas Responden Pegawai

NO	Jenis Kelamin	F	P
1	Laki-laki	9	60%
2	Perempuan	6	40%
Jumlah		15	100%

Sumber Data : Kantor Kecamatan Lubuk Dalam 2009

Tabel di atas menunjukkan jenis kelamin pegawai Kantor Camat Dalam, laki-laki berjumlah 9 jiwa atau 60%, sedangkan perempuan berjumlah 6 orang atau 40%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Lubuk Dalam yang paling banyak adalah laki-laki berjumlah 60%.

Tabel.1.2 Identitas Responden Masyarakat

NO	Jenis Kelamin	F	P
1	Laki-laki	45	64,2%
2	Perempuan	25	35,8%
Jumlah		70	100%

Sumber Data : Kantor Kecamatan Lubuk Dalam 2009

Tabel di atas menunjukkan jenis kelamin masyarakat, laki-laki berjumlah 45 jiwa atau 64,2%, sedangkan perempuan berjumlah 25 orang atau 35,8%. Jadi dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang dijadikan sampel yang paling banyak adalah laki-laki berjumlah 64,2%.

Adapun golongan/kebangkutan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.3 Jumlah Pegawai menurut Golongan/Kepangkatan

No	Pangkat/Golongan	Jumlah	Persentase (%)
1	III/d	2	10,53
2	III/c	2	10,53
3	III/b	-	-
4	III/a	3	15,79
5	II/d	1	5,26
6	II/b	1	5,26
7	II/a	6	52,63
	Jumlah	15	100

Sumber data : Kantor Camat Lubuk Dalam 2009

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai untuk golongan kepangkatan di kecamatan lubuk dalam yaitu golongan III/d sebanyak 2 orang atau 10,53%, golongan III/c sebanyak 2 orang atau 10,53%, golongan III/a sebanyak 3 orang atau 15,79%, golongan II/d sebanyak 1 orang atau 5,26%, golongan II/b sebanyak 1 orang atau 5,26%, kemudian golongan II/a sebanyak 6 orang atau 52,63%.

Sedangkan pegawai Kantor Kecamatan Lubuk Dalam terdapat berbagai tingkat umur antara lain yaitu umur 15-25 tahun, 26-30 tahun, umur 31-35 tahun, umur 36-40 tahun. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel.I. 4 Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan Lubuk Dilihat Dari Tingkat Umur

Option	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
A	20-25 tahun	3	20%
B	26-30 tahun	7	46,7%
C	31-35 tahun	2	13,3%
D	36-40 tahun	3	20%
Jumlah		15	100%

Sumber Data : Kantor Kecamatan Lubuk Dalam 2009

Dari tabel di atas menunjukkan umur responden pegawai kantor Camat Camat Lubuk Dalam dari 15 orang ternyata dapat diketahui 3 orang responden atau 20% menyatakan 20-25 tahun, 7 orang responden atau 46,7% menyatakan 26-30 tahun, 2 orng responden atau 13,3% menyatakan 31-35 tahun, 3 orang responden atau 20 menyatakan 36-40 tahun, maka disimpulkan bahwa umur

responden yang menjadi pegawai di Kantor Kecamatan Lubuk Dalam adalah 26-30 tahun berjumlah 46,7%

Tabel.I. 5 Jumlah Responden Masyarakat yang Mengurus IMB pada tahun 2009

Option	Perizinan Bangunan IMB	Frekuensi	Persentase
A	Bangunan Rumah Tinggal	7	30,6%
B	Bangunan Non Rumah Tinggal (NRT)	16	69,3%
Jumlah		23	100%

Sumber Data : Kantor Kecamatan Lubuk Dalam 2009

Dari tabel diatas menunjukan responden masyarakat Lubuk Dalam yang mengurus surat IMB selama tahun 2009, dari 23 orang ternyata dapat diketahui 30,6% orang responden mengurus bangunan tempat tinggal dan 69,3% orang responden mengurus bangunan non rumah tinggal (NRT). Jadi masyarakat yang mengurus surat IMB paling banyak terdapat pada bangunan non rumah tinggal yaitu 16 orang atau 69,3%

Tabel 1. 6 Pendidikan Pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam

Option	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Tidak tamat sekolah	-	-
B	Tamat SD/Sederajat	-	-
C	Tamat SMP/Sederajat	1	6,7%
D	Tamat SMA/Sederajat	11	73,3%
E	Tamat Perguruan Tinggi S-I/D3.	3	20%
Jumlah		15	100%

Sumber Data : Kantor Kecamatan Lubuk Dalam 2009

Dari tabel di atas menunjukkan pendidikan responden pegawai kantor Camat Camat siak, pada alternatif jawaban tidak tamat sekolah, tamat SD/ sederajat tidak mendapat nilai, 1 atau 6,7% menyatakan tamatan SMP/ sederajat, 11 orang responden atau 73,3% menyatakan tamat SMA/ sederajat, 3 orang responden atau 20% menyatakan tamat perguruan tinggi, maka disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden yang menjadi pegawai di kantor Camat Camat Lubuk Dalam adalah tamat SMA/ sederajat berjumlah 73,3%

Tabel.I. 7 Jumlah Pegawai Dilihat Dari Pemeluk Agama

NO	Pemeluk Agama	F	P
1	Islam	15	100%
Jumlah		15	100%

Sumber Data : Kantor Kecamatan Lubuk Dalam 2009

Dari tabel di atas menunjukkan pegawai Kantor Kecamatan Lubuk Dalam yang paling banyak beragama Islam yaitu 100%.

Adapun pekerjaan pegawai Kantor Kecamatan Lubuk Dalam yang paling banyak adalah PNS, lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 8 Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan Lubuk Dalam Dilihat Dari Segi Pekerjaan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	PNS	15	100%
Jumlah		15	100%

Sumber Data : Kantor Kecamatan Lubuk Dalam 2009

Dari tabel di atas menunjukkan pekerjaan responden pegawai kantor Camat Lubuk Dalam, 15 atau 100% menyatakan PNS, maka disimpulkan bahwa pekerjaan responden yang menjadi pegawai di Kantor Kecamatan Lubuk Dalam adalah PNS berjumlah 100%

C. Sarana-Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu yang penting dalam Kantor Camat Lubuk Dalam untuk memenuhi aktivitas kehidupan salah satunya adalah komputer 4 unit, mesin ketik, radio siaran, adapun sarana-prasarana dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.9 Sarana dan Prasarana kantor kecamatan lubuk dalam

NO	Prasarana	Jumlah	Keterangan
1	Komputer	4	Baik
2	Mesin ketik	6	Baik
3	Televisi	1	Baik
4	Lemari Arsip	8	Baik
5	Lemari Filling	8	6 Baik, 2 Rusak
6	Meja Kerja	18	16 Baik, 2 Rusak
7	Kursi Kerja	18	15 Baik, 3 Rusak
8	Ruangn Kerja	9	Baik
9	Aula (Gedung Pertemuan)	1	Baik

Sumber Data : Kantor Kecamatan Lubuk Dalam 2009

Dari tabel di atas menunjukkan sarana prasarana Kantor Kecamatan Lubuk Dalam 2009 antara lain yaitu mesin komputer berjumlah 4 unit, mesin ketik 6 unit, televisi 1 unit' Jadi dapat disimpulkan bahwa sarana prasaran Kantor Kecamatan Lubuk Dalam yang paling banyak adalah mesin ketik berjumlah 6 unit.

D. Mata Pencarian Masyarakat

Kondisi masyarakat di wilayah Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak mata pencahariannya bekerja sebagai Petani, Buruh Tani, Peternak, Pedagang, Pengusaha Home Industri, Karyawan Swasta, PNS, Anggota TNI dan Polri dan lain-lain. Jenis usaha yang digeluti oleh sebagian masyarakat Kecamatan Lubuk Dalam diantaranya :

1. Pertanian/ Peternakan/ Perikanan : kelapa sawit, karet, Peternak ayam buras,

2. Perdagangan

- a. Toko Kelontong, Sembako, Pakaian
- b. Warung nasi, bakso, Mie ayam, bubur ayam
- c. Warung Telekomunikasi (Wartel)
- d. Toko Besi, Material, Bahan Bangunan
- e. Toko pupuk dan obat pertanian
- f. Warung Selular, dll

3. Kerajinan/Home Industri :

- a. Penampung buah sawit
- b. Pengrajin besi bekas
- c. Pengrajin masakan ikan laut/pindang
- d. Pengrajin makanan tradisional dan makanan basah

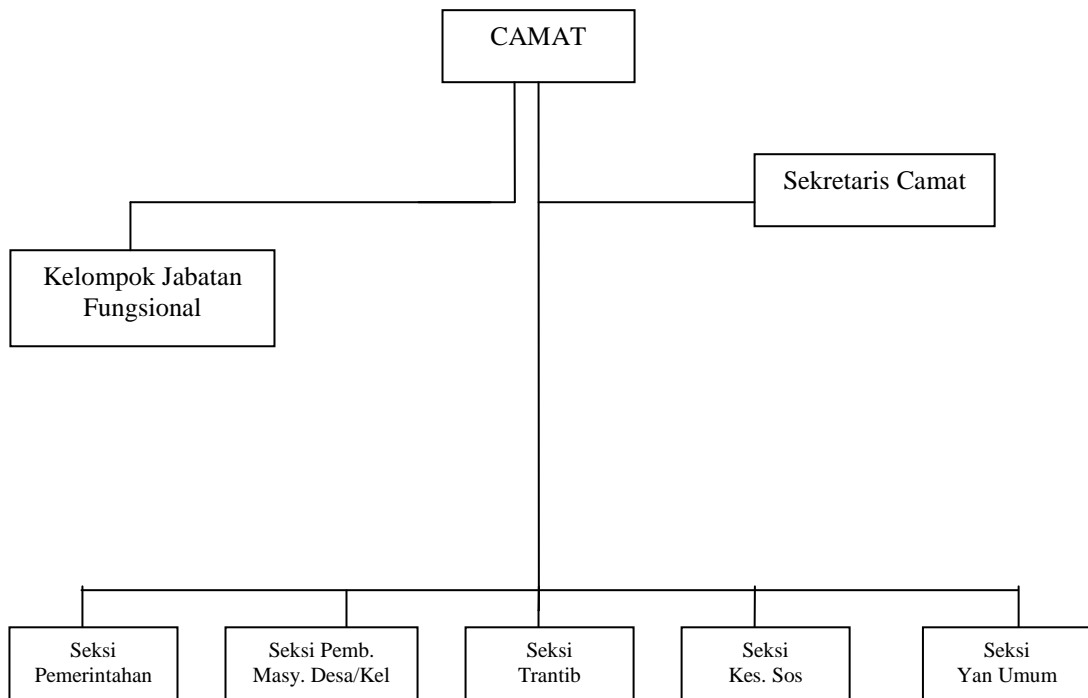
4. Jasa :

- a. Tukang Ojek
- b. Tukang Cukur, Salon dll.
- c. Buruh Tani Kelapa Sawit

E. Struktur Organisasi

BAGAN ORGANISASI KANTOR CAMAT LUBUK DALAM

KABUPATEN SIAK



Sumber : Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 22 Tahun 2001

Berdasarkan struktur organisasi diatas, dapat diuraikan lebih lanjut tugas-tugas satuan unit kerja pemerintah kecamatan lubuk dalam sebagai berikut :

1. Kepala Kecamatan adalah Camat mempunyai tugas membantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pembinaan masyarakat dalam wilayah kecamatan, adapun fungsi camat adalah :
 - a. melaksanakan pelimpahan sebagian kewenangan pemerintah dari kabupaten.

- b. pelayanan penyelenggaraan pemerintah kecamatan
 - c. penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum
 - d. pembinaan pemerintahan desa dan kelurahan.
 - e. pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah.
 - f. pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian, produksi, dan distribusi serta pembinaan sosial.
 - g. penyusunan program pembinaan administrasi dan rumah tangga.
2. Sekeretaris Camat mempunyai tugas melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teksnis administratif kepada seluruh satuan organisasi kecamatan.

Adapun tugas sekretaris camat adalah :

- a. menyusun rencana penyelenggaraan dan mengevaluasi pelaksanaannya.
 - b. Urusan Administrasi keuangan
 - c. Urusan tata usaha, administrasi pegawai pelengkapan rumah tangga.
3. Kelompok Jabatan Fungsional dilingkungan kecamatan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis sesuai dengan bidang keahlian masing-masing.

Kelompok jabatan fungsional dipimpin oleh tenaga fungsional senior selaku ketua kelompok yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada camat.

Jumlah tenaga fungsional ditentukan bedasarkan sifat dan beban kerja.

4. Seksi Pemerintahan adalah unsur pelaksana pemerintah kecamatan dibidang penyelenggaraan pemerintah. Seksi pemerintah dipimpin oleh

seorang kepala seksi, berada dibawah tanggung jawab camat. Seksi pemerintahan mempunyai tugas :

- a. penyelenggara pemerintah umum dan pembinaan pemerintah desa /kelurahan, pembinaan edilogi Negara kesatuan bangsa organisasi sospol, ormas dan urusan pemilu
- b. penyusunan program, penyelenggaraan administrasi kependudukan, catatan sipil dan transmigrasi.

5. Seksi pemberdayaan masyarakat mempunyai tugas melakukan perencanaan dan pelaksanaan pembangunan fisik perekonomian, produksi dan distribusi, serta kesejahteraan sosial. seksi pemberdayaan masyarakat mempunyai fungsi :

- a. menyusun program dan pembinaan dalam rangka prasarana serta pembinaan penyelenggaraan umum.
- b. menyusun program dan pembinaan dalam rangka peningkatan pertambahan perekonomian, produksi, dan distribusi.
- c. menyusun program dan pembinaan perekonomian, perbankan, perkreditan rakyat, koperasi, peternakan, pertanian, perkebunan, industri kecilserta pembinaan lingkungan hidup.

6. Seksi Ketentraman dan Ketertiban adalah unsur pelaksanaan pemerintah kecamatan di bidang ketentraman dan ketertiban. Seksi ketentraman mempunyai tugas melakukan pembinaan polisi pamong praja. Adapun tugasnya

- a. menyusun program dan penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum termasuk pembinaan tertib perizinan

- b. penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan polisi pamong praja.

7. Seksi Kesejahteraan Sosial adalah unsur pelaksana pemerintah kecamatan di bidang pembinaan kesejahteraan masyarakat. Seksi kesejahteraan sosial mempunyai tugas mengkoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan. Kesejahteraan sosial mempunyai tugas :

- a. penyusunan program pembinaan pelayanan dan bantuan sosial, pembinaan kepemudaan, pemberdayaan perempuan dan olah raga.
- b. Penyusunan program pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan dan kesejahteraan masyarakat.
- c. Penyusunan program dan pembinaan kesejahteraan sosial, kesehatan, pendidikan, keluarga berencana, keagamaan, sosial budaya dan bantuan sosial.

8. Seksi Pelayanan Umum adalah unsur pelaksana pemerintah kecamatan dibidang pelayanan umum. Seksi pelayanan umum mempunyai tugas :

- a. penyusunan program dan penyelenggaraan dan pembinaan kekayaan dan inventarisasi desa/kelurahan
- b. penyusunan program dan penyelenggaraan dan pembinaan pelayanan kebersihan, keindahan, pertamanan dan sanitasi lingkungan.
- c. Penyusunan program dan penyelenggaraan dan pembinaan sarana dan prasarana fisik pelayanan umum.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5. 1. Analisa Peranan Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan

Prima

A. Sebagai Seorang Pencipta Ide-Ide

Seorang pemimpin harus mencetuskan pikiran atau ide-ide baru. Ia harus mempunyai konsep yang baik, rapi dan realistis.

Dari hasil kuisioner yang telah disebar didapat berbagai tanggapan responden terhadap peranan kepemimpinan sebagai seorang pencipta, untuk lebih jelasnya akan disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 5.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Peranan Pemimpin
Sebagai Seorang Pencipta**

NO	PERNYATAAN	SS		S		CS		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pimpinan memberikan ide-ide yang jelas kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	3	20	4	26,7	6	40	2	13,3	-	-	15	100
2	Pimpinan memberikan konsep yang jelas kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	3	20	3	20	5	33,3	4	26,7	-	-	15	100
3	Pimpinan memberikan konsep yang sistematis kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	3	20	3	20	7	46,7	2	13,3	-	-	15	100
4	Pimpinan memberikan konsep yang nyata kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	3	20	5	33,3	6	40	1	6,7	-	-	15	100

Sumber : data olahan sendiri 2009

Dari tabel 5.1.1 dapat dilihat bahwa sebesar 40% responden menyatakan pimpinan memberikan konsep yang nyata kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan belum berjalan dengan baik dan 46,7% responden juga menyatakan masih kurang baik bahwa pimpinan memberikan konsep yang sistematis kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. hanya sebagian responden saja yang menyatakan setuju atau cukup baik bahwa pimpinan memberikan ide-ide yang jelas kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil analisis tanggapan responden dapat disimpulkan bahwa peranan kepemimpinan sebagai seorang pencipta yaitu mempunyai konsep yang baik, rapi dan realistis dapat dikategorikan belum optimal dan belum berjalan dengan baik, ini disebabkan masih kurang kreatif nya seorang pemimpin dalam mencetuskan pikiran atau ide-ide baru. Kurang mempunyai konsep yang jelas, rapi serta realistis hal ini dapat membuat suatu organisasi atau instansi pemerintahan tidak optimal serta maksimal dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan bersama.

B. Sebagai Seorang Perencana

Seorang pemimpin hendaknya mampu membuat rencana yang tersusun baik menurut fakta-fakta yang objektif, tentang masalah yang dipimpinnya.

Dari hasil kuisioner yang telah disebar didapat berbagai tanggapan responden terhadap peranan kepemimpinan sebagai seorang perencana, untuk lebih jelasnya akan disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 5.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Peranan Pemimpin
Sebagai Seorang Perencana**

NO	PERNYATAAN	SS		S		CS		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pimpinan memberikan perencanaan yang matang dalam meningkatkan pelayanan izin mendirikan bangunan	2	13,3	4	26,7	7	46,7	1	6,7	1	6,7	15	100
2	Pimpinan menekankan serta mengkomunikasikan perencanaan se jelas mungkin kepada pegawai	4	26,7	3	20	6	40	1	6,7	1	6,7	15	100
3	Pimpinan Memberikan Perencanaan strategi kerja yang jelas kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	3	20	5	33,3	5	33,3	2	13,3	-	-	15	100
4	pimpinan memberikan perencanaan yang tersusun baik menurut fakta-fakta yang objektif tentang prosedur pengurusan imb	3	20	4	26,7	5	33,3	2	13,3	1	6,7	15	100

Sumber : data olahan sendiri 2009

Dari tabel 5.1.2 dapat dilihat bahwa sebesar 46,7% responden menyatakan bahwa pimpinan memberikan perencanaan yang matang dalam meningkatkan pelayanan terhadap pengurusan IMB dapat dikatakan belum berjalan dengan baik atau cukup dan 33,3% responden menyatakan pimpinan memberikan perencanaan yang tersusun baik menurut fakta-fakta yang objektif tentang prosedur pengurusan IMB masih kurang berjalan dengan baik.

Dari pembahasan diatas dapat dikatakan peranan pemimpin sebagai seorang perencana belum berjalan secara maksimal terlihat dari sebagian responden menyatakan kurang mampunya pemimpin membuat rencana-rencana tersusun dengan baik menurut

fakta tentang masalah yang dipimpinnya serta kurangnya perhatian pemimpin dalam menekankan serta mengkomunikasikan perencanaan se jelas mungkin kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat masi jauh dari memuaskan.

C. Sebagai Seorang Ahli

Seorang pemimpin itu harus mempunyai keahlian, lebih-lebih lagi dalam bidang yang dipimpinnya. Bukan itu saja, tetapi seberapa boleh ahli dalam banyak hal, oleh karena itu seorang pemimpin dipandang oleh anak buahnya sebagai orang yang lebih tahu dan serba bisa.

Dari hasil kuisioner yang telah disebar didapat berbagai tanggapan responden terhadap peranan kepemimpinan sebagai seorang ahli, untuk lebih jelasnya akan disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 5.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Peranan Pemimpin
Sebagai Seorang Ahli**

NO	PERNYATAAN	SS		S		CS		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pemimpin mempunyai keahlian dalam memimpin	7	46,7	3	20	5	33,3	-	-	-	-	15	100
2	Pemimpin mempunyai pengalaman dalam kepemimpinan	5	33,3	4	26,7	5	33,3	1	6,7	-	-	15	100
3	Pemimpin mempunyai kemampuan dalam kepemimpinan	3	20	4	26,7	7	46,7	1	6,7	-	-	15	100
4	Pemimpin serba bisa dalam menjalankan kepemimpinan	3	20	4	26,7	6	40	1	6,7	1	6,7	15	100

Sumber : data olahan sendiri 2009

Dari tabel 5.1.3. dapat dilihat bahwa sebesar 46,7% responden menyatakan bahwa mereka cukup setuju pimpinan mempunyai kemampuan dalam kepemimpinan. dan 33,3% responden menyatakan cukup setuju pimpinan mempunyai pengalaman dalam kepemimpinan. Sedangkan hanya sebesar 6,7% responden saja yang menyatakan tidak setuju bahwa pimpinan serba bisa dalam menjalankan kepemimpinan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa peranan kepemimpinan sebagai seorang ahli yaitu Seorang pemimpin itu harus mempunyai keahlian, lebih-lebih lagi dalam bidang yang dipimpinnya. Oleh karena itu lah seorang pemimpin dipandang oleh bawahannya atau pegawai tersebut sebagai seseorang yang lebih tahu dan serba bisa dalam berbagai hal serta Bukan itu saja, tetapi seberapa boleh ahli dalam banyak hal dapat dikategorikan cukup setuju.

D. Sebagai Seorang Pemegang Tanggung Jawab Kelompok

Seorang pemimpin yang baik harus berani bertanggung jawab atas perbuatan anak buahnya yang dilakukan atas kelompok organisasi.

Dari hasil kuisioner yang telah disebar didapat berbagai tanggapan responden terhadap peranan kepemimpinan sebagai seorang pemegang tanggung jawab kelompok, untuk lebih jelasnya akan disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 5.1.4 Tanggapan Responden Terhadap Peranan Pemimpin
Sebagai Seorang Pemegang Tanggung Jawab Kelompok**

NO	PERNYATAAN	SS		S		CS		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pimpinan bersedia bertanggung jawab terhadap kesalahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	2	13,3	3	20	8	53,4	2	13,3	-	-	15	100
2	Pimpinan menerima tanggung jawab terhadap kesalahan yang dilakukan masyarakat dalam pengurusan imb	3	20	4	26,7	6	40	2	13,3	-	-	15	100
3	Pimpinan menerima tanggung jawab terhadap Penyelenggaraan pelayanan Izin pengurusan IMB	5	33,3	3	20	7	46,7	-	-	-	-	15	100
4	Pemimpin bertanggung jawab sesuai dengan hukum dalam memberikan pelayanan izin pengurusan IMB	4	26,7	4	26,7	6	40	1	6,7	-	-	15	100

Sumber : data olahan sendiri 2009

Dari tabel 5.1.4. dapat dilihat bahwa sebesar 53,4% responden menyatakan bahwa mereka cukup setuju pimpinan bersedia bertanggung jawab terhadap kesalahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. dan 40% responden menyatakan cukup setuju pimpinan bertanggung jawab sesuai dengan hukum dalam memberikan pelayanan IMB. Sedangkan sebesar 13,3% responden menyatakan tidak setuju bahwa pimpinan menerima tanggung jawab terhadap kesalahan yang dilakukan oleh masyarakat dalam pengurusan IMB.

E. Sebagai Seorang Wasit atau Imam

Dalam menyelesaikan perselisihan atau menangani pengaduan-pengaduan antara anak buahnya, seorang pemimpin harus dapat menengahi dengan bertindak tegas secara objektif tanpa pilih kasih kepada salah satu golongan.

Dari hasil kuisioner yang telah disebar didapat berbagai tanggapan responden terhadap peranan kepemimpinan sebagai seorang wasit atau imam, untuk lebih jelasnya akan disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 5.1.5 Tanggapan Responden Terhadap Peranan Pemimpin
Sebagai Seorang Wasit atau Imam**

NO	PERNYATAAN	SS		S		CS		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pimpinan Mampu Menyelesaikan Kesalahan Yang Dilakukan Pegawai Dalam Pengurusan IMB	3	20	4	26,7	8	53,3	-	-	-	-	15	100
2	Pimpinan Memberikan Tindakan Tegas Apabila Terjadi Kesalahan Yang Dilakukan Pegawai Dalam Pengurusan IMB	6	60	4	26,7	5	33,3	-	-	-	-	15	100
3	Pimpinan mampu menangani kesalahan yang dilakukan pegawai dalam Pengurusan IMB	5	33,3	4	26,7	6	40	-	-	-	-	15	100
4	Pimpinan Memberikan Peringatan Jika Kesalahan Yang Dilakukan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pengurusan IMB	7	46,7	4	26,7	4	26,7	-	-	-	-	15	100

Sumber : data olahan sendiri 2009

Dari tabel 5.1.5. dapat dilihat bahwa sebesar 53,3% responden menyatakan bahwa mereka cukup setuju pimpinan mampu menyelesaikan kesalahan yang dilakukan pegawai dalam pengurusan IMB. dan 40% responden menyatakan cukup setuju

pimpinan mampu menangani kesalahan yang dilakukan pegawai dalam pengurusan IMB.

Tabel. 5.1 6 : Rekapitulasi hasil Akhir Kepemimpinan

NO	PERNYATAAN	SS		S		CS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Sebagai seorang pencipta	11	18,3	12	20	10	16,6	23	38,3	4	6,6
2	Sebagai seorang perencana	10	16,6	15	25	9	15	22	36,6	4	6,6
3	Sebagai seorang ahli	15	25	12	20	21	35	11	18,3	1	1,6
4	Sebagai seorang pemegang tanggung jawab	14	23,3	14	23,3	27	45	5	8,3	0	0
5	Sebagai seorang wasit	17	28,3	16	26,6	18	30	9	15	0	0
	Jumlah	67		69		85		70		9	

Sumber : data olahan sendiri 2009

Dari tabel 5.1.6 diatas dapat diketahui bahwa sangat setuju mempunyai nilai 67 kali atau 22,3%, setuju mempunyai jawaban 69 kali atau 23%, cukup setuju mempunyai jawaban 85 kali atau 28,3%, tidak setuju mempunyai jawaban 70 kali atau 23,3%, sangat tidak setuju mempunyai jawaban 9 kali atau 3%. Apabila dilihat dari hasil akhir rekapitulasi jawaban yang paling tinggi terdapat pada CS (cukup setuju) berjumlah 85 kali atau 28,3%.

Setelah dilihat hasil dari rekapitulasi keseluruhan dapat disimpulkan bahwa peranan sebagai seorang pemimpin dapat dikatakan cukup berjalan dengan baik, yaitu sebagai seorang ahli, sebagai seorang pemegang tanggung jawab kelompok dan sebagai seorang wasit. Namun masih ada yang belum berjalan dengan baik diantaranya sebagai seorang pencipta dan sebagai seorang perencana.

Dari hasil pencarian data maka yang paling tinggi jawaban terdapat pada cukup setuju dengan nilai 40% (hal ini dilihat dari keseluruhan jawaban), dan apabila dilihat secara indikator jawaban yang paling tinggi terdapat pada sebagai pemegang

tanggungjawab dengan nilai 27 kali atau 45%. Sedangkan jawaban yang paling rendah terdapat pada TS (tidak setuju) dan STS (sangat tidak setuju) (ini dilihat dari keseluruhan jawaban), secara indikator jawaban yang paling rendah terdapat pada indikator sebagai seorang pencipta (tidak ada jawaban atau 0) terdapat pada STS, sebagai pemegang tanggung jawab tidak ada jawaban atau 0 terdapat pada STS, dan sebagai seorang wasit tidak mempunyai jawaban terdapat pada ST dan STS.

F. Mengutamakan Pelanggan

Pelanggan pada dasarnya adalah pemilik dari pelayanan kita. Tanpa pelanggan tidak akan pernah ada pelayanan. mereka memiliki kekuatan untuk menghentikan atau terus menghidupkan pelayanan kita. Mengutamakan pelanggan secara praktis diartikan:

- a. Prosedur pelayanan harus disusun demi kemudahan dan kenyamanan pelanggan, bukan untuk memperlancar pekerjaan kita sendiri.
- b. Jika pelayanan kita memiliki pelanggan eksternal dan pelanggan internal maka akan ada prosedur yang berbeda dan terpisah untuk keduanya.
- c. Jika pelayanan kita juga memiliki pelanggan tak langsung, selain pelanggan langsung, maka harus dipersiapkan jenis-jenis layanan yang sesuai untuk keduanya.

Dari hasil kuisioner yang telah disebar didapat berbagai tanggapan responden pelayanan prima mengutamakan pelanggan, untuk lebih jelasnya akan disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 5.1.7 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pelayanan Prima
Mengutamakan Pelanggan**

NO	PERNYATAAN	SS		S		CS		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saudara memberikan kenyamanan prosedur pengurusan IMB	2	8,6	3	13,3	6	26,5	8	34,7	4	17,3	23	100
2	Saudara memberikan prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan mudah dipahami	5	21,4	4	17,3	5	21,4	7	30,6	2	8,6	23	100
3	Saudara memberikan prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan sesuai dengan sub-sub bidang pelayanan	3	13,3	3	13,3	9	39,8	6	26,5	2	8,6	23	100
4	Saudara memberikan jenis-jenis prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan	3	13,3	10	43,8	8	34,7	2	8,6	-	-	23	100

Sumber : data olahan sendiri 2009

Dari tabel 5.1.7. dapat dilihat bahwa sebesar 30,6% responden menyatakan bahwa mereka tidak setuju pegawai memberikan prosedur pengurusan IMB mudah dipahami. Dan 34,7% responden juga mengatakan tidak setuju bahwa pegawai memberikan kenyamanan prosedur dalam pengurusan IMB.

Hasil pembahasan diatas memberikan indikasi bahwa suasana pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat selaku pelanggan belum memenuhi harapan masyarakat. kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan terbaik yang diberikan oleh pegawai belum berjalan dengan baik. Sesuai dengan prinsip pelayanan prima mengutamakan pelanggan yaitu dilakukan dengan memberikan suatu kemudahan dan kenyamanan kepada pelanggan atau masyarakat, ingat pelanggan memiliki kekuatan untuk menghentikan atau terus menghidupkan pelayanan kita.

G. Sistem yang Efektif

Sebuah proses pelayanan perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang nyata (*“hard system”*), yaitu tatanan yang memadukan hasil-hasil kerja dari berbagai unit dalam organisasi kita. Pelayanan juga perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang ‘halus’ (*soft system*) yaitu sebuah tatanan yang mempertemukan manusia satu dengan yang lain. Sebagai ‘*soft system*’ disain pelayanan memiliki kekuatan sistemik untuk ‘membentuk’ pola perilaku baik kepada petugas pelayanan, maupun pada pelanggan

Dari hasil kuisioner yang telah disebar didapat berbagai tanggapan responden terhadap pelayanan prima sistem yang efektif, untuk lebih jelasnya akan disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 5.1.8 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pelayanan Prima Sistem yang Efektif

NO	PERNYATAAN	SS		S		CS		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saudara memberikan sistem administrasi yang jelas	4	17,3	3	13,3	5	21,4	8	34,7	3	13,3	23	100
2	Saudara memberikan penjelasan sistem prosedur pembayaran secara rinci dalam pengurusan izin mendirikan bangunan	3	13,3	4	17,3	7	30,6	6	26,5	3	13,3	23	100
3	Saudara memberikan kejelasan rincian biaya kepada masyarakat dalam pengurusan IMB	3	13,3	3	13,3	6	26,5	9	39,8	2	8,6	23	100
4	Saudara memberikan penyelesaian pengurusan izin mendirikan bangunan tepat waktu	2	8,6	3	13,3	6	26,5	7	30,6	5	21,4	23	100

Sumber : data olahan sendiri 2009

Dari tabel 5.1.8. dapat dilihat bahwa sebesar 30,6% responden menyatakan pegawai memberikan penyelesaian pengurusan IMB tepat waktu tidak setuju belum maksimal atau berjalan dengan baik. Dan 34,7% responden juga mengatakan bahwa mereka tidak setuju pegawai memberikan system administrasi yang jelas.

Dari pembahasan diatas terlihat bahwa masyarakat selaku pengguna jasa kantor kecamatan lubuk dalam belum mendapatkan pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh pegawai kurang tertib dan lancarnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai serta tidak tepat waktu dalam pengurusan keperluan yang dibutuhkan oleh pelanggan seperti hal nya dalam pengurusan surat izin mendirikan bangunan, Kondisi ini mengindikasikan bahwa kesadaran pegawai sebagai petugas yang melayani kebutuhan masyarakat kurang dipahami sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diabaikan

H. Melayani dengan Hati Nurani

Sarana dan prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh para pelanggan, namun ukuran utama penilaian tetap sikap dan perilaku pelayanan yang ditampilkan oleh para petugas. Sikap dan perilaku yang baik oleh petugas sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana.

Dari hasil kuisioner yang telah disebar didapat berbagai tanggapan responden terhadap pelayanan prima melayani dengan hati nurani, untuk lebih jelasnya akan disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 5.1.9 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pelayanan Prima
Melayani dengan Hati Nurani**

NO	PERNYATAAN	SS		S		CS		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saudara memberikan prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat secara hangat dan tanggap	3	13,3	4	17,3	5	21,4	8	34,7	3	13,3	23	100
2	Saudara memberikan perilaku yang sopan dalam memberikan prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat	6	26,5	9	39,8	8	34,7	-	-	-	-	23	100
3	Saudara memberikan sikap ramah dalam memberikan prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat	3	13,3	4	17,3	9	39,8	4	17,3	3	13,3	23	100
4	Saudara cekatan dalam memberikan prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat	2	8,6	3	13,3	5	21,4	9	39,8	4	17,3	23	100

Sumber : data olahan sendiri 2009

Dari tabel 5.1.9. dapat dilihat bahwa sebesar 34,7% responden menyatakan bahwa pegawai memberikan prosedur pengurusan IMB kepada masyarakat secara hangat dan tanggap belum berjalan dengan baik atau tidak setuju. Serta 39,8% responden juga menyatakan tidak setuju pegawai cekatan dalam memberikan prosedur pengurusan IMB kepada masyarakat.

Dari hasil pembahasan diatas terlihat Perilaku pegawai ini seringkali membuat para pelanggan atau masyarakat tidak mendapatkan pelayanan secara maksimal dikarenakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sikap dan perilaku

pegawai kurang baik meskipun sarana dan prasarana pelayanan sangat baik, tapi biasanya sikap dan perilaku pelayanan oleh petugas merupakan penilaian yang tidak dapat diabaikan.

I. Perbaikan Berkelanjutan

Semakin baik mutu pelayanan akan menghasilkan pelanggan yang lebih sulit untuk dipuaskan, karena tuntutan juga semakin tinggi dan kebutuhannya semakin meluas serta beragam.

Dari hasil kuisioner yang telah disebar didapat berbagai tanggapan responden terhadap pelayanan prima melayani dengan hati nurani, untuk lebih jelasnya akan disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 5.1.10 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pelayanan Prima Perbaikan Berkelanjutan

NO	PERNYATAAN	SS		S		CS		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saudara memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat	2	8,6	5	21,4	6	26,5	7	30,6	3	13,3	23	100
2	Saudara memberikan prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan dapat memuaskan masyarakat	3	13,3	4	17,3	5	21,4	8	34,3	3	13,3	23	100
3	Saudara memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam prosedur pengurusan IMB selalu berkembang serta diperbaharui	5	21,4	5	21,4	4	17,3	7	30,6	2	8,6	23	100
4	Saudara memberikan kebutuhan masyarakat yang beragam dan luas dalam memberikan pelayanan	2	8,6	5	21,4	3	13,3	9	39,8	4	17,3	23	100

Sumber : data olahan sendiri 2009

Dari tabel 5.1.10. dapat dilihat bahwa sebesar 34,3% responden menyatakan bahwa pegawai memberikan prosedur pengurusan IMB dapat memuaskan masyarakat tidak setuju. Serta 30,6% responden menyatakan pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam prosedur pengurusan IMB selalu berkembang serta diperbaharui tidak setuju belum berjalan dengan baik..

Sebagian besar pegawai kurang memperhatikan kebutuhan atau tuntutan dan harapan masyarakat. Banyak masyarakat yang tidak memahami informasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan dalam proses pengurusan surat izin mendirikan bangunan namun kurang mendapat respon dari pegawai. Sehingga membuat masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Semakin baik mutu pelayanan akan menghasilkan pelanggan yang lebih sulit untuk dipuaskan, karenauntutannya juga semakin tinggi dan kebutuhannya semakin meluas serta beragam. Jadi masyarakat disini masi ada yang merasa kurang mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

J. Memberdayakan Pelanggan

Memberdayakan pelanggan berarti menawarkan jenis-jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumber daya atau perangkat tambahan oleh pelanggan untuk menyelesaikan persoalan hidupnya sehari-hari"

Dari hasil kuisioner yang telah disebar didapat berbagai tanggapan responden terhadap pelayanan prima perbaikan berkelanjutan, untuk lebih jelasnya akan disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 5.1.11 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pelayanan Prima
Memberdayakan Pelanggan**

NO	PERNYATAAN	SS		S		CS		TS		STS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saudara memberikan jenis-jenis pelayanan dalam prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan	3	13,3	3	13,3	8	34,3	7	30,6	2	8,6	23	100
2	Saudara memberikan solusi jika terjadinya kesalahpahaman dalam prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan kepada pengurus	4	17,3	3	13,3	9	39,8	6	26,5	1	4,8	23	100
3	Saudara memberikan perangkat tambahan kepada masyarakat dalam prosedur pengurusan imb.	2	8,6	4	17,3	5	21,4	9	39,8	3	13,3	23	100
4	Saudara memberikan penjelasan jika terjadinya kesalahpahaman dalam prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan kepada pengurus	3	13,3	4	17,3	6	26,5	8	34,3	2	8,6	23	100

Sumber : data olahan sendiri 2009

Dari tabel 5.1.11. dapat dilihat bahwa sebesar 39,8% responden menyatakan bahwa pegawai memberikan perangkat tambahan kepada masyarakat dalam prosedur pengurusan IMB belum berjalan dengan baik atau tidak setuju.

Masyarakat kurang mendapatkan pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan tersebut, kurangnya inisiatif pegawai untuk memberikan jenis-jenis layanan yang dapat menjadi tambahan sumberdaya pelanggan dalam upaya menyelesaikan persoalannya sendiri, jadi terkesan pegawai kurang memperhatikan kebutuhan para pelanggannya.

Tabel. 5.1.12 : Rekapitulasi hasil Akhir Pelayanan Prima

NO	PERNYATAAN	SS		S		CS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Mengutamakan Pelanggan	13	14,7	20	21,4	28	30,6	23	25	8	8,7
2	Sistem yang Efektif	12	13,2	13	14,7	24	26,5	30	32,6	13	14,7
3	Melayani dengan Hati Nurani	14	15,3	20	21,4	27	29,6	21	22,9	10	10,2
4	Perbaikan Berkelanjutan	12	13,2	19	20,9	18	19,3	31	33,1	12	13,2
5	Memberdayakan Pelanggan	12	13,2	14	15,3	28	30,6	30	32,6	8	8,7
	Jumlah	63		86		125		135		51	

Sumber : data olahan sendiri 2009

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sangat setuju mempunyai nilai 63 kali, atau 13,2%, setuju mempunyai jawaban 86 kali atau 18,2%, cukup setuju mempunyai jawaban 125 kali atau 27,3%, tidak setuju mempunyai jawaban 135 kali atau 29,6%, sangat tidak setuju mempunyai jawaban 51 kali atau 11,5%. Apabila dilihat dari hasil akhir rekapitulasi jawaban yang paling tinggi terdapat pada CS (cukup setuju) berjumlah 135 kali atau 29,6%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima yang diberikan pegawai camat kepada masyarakat yang mengurus IMB dapat dikatakan masih belum berjalan dengan baik yaitu system yang efektif, perbaikan berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan. Namun masih ada yang berjalan baik diantaranya mengutamakan pelanggan, dan melayani dengan hati nurani.

Dari hasil pencarian pelayanan prima yang diberikan kantor camat maka yang paling tinggi jawaban terdapat pada cukup setuju dengan nilai 38,6%, (hal ini dilihat dari keseluruhan jawaban), dan apabila dilihat secara indikator jawaban yang paling tinggi terdapat pada sebagai perbaikan kelanjutan dengan nilai 29 kali atau 48,3%.

5.2. Faktor pendukung peranan kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan prima

A. Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintahan

Sumber daya manusia aparatur pemerintahan merupakan faktor yang paling penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu pelayanan prima atau pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan. Dukungan dan kerjasama dari pegawai yang cukup solid, hubungan baik vertikal maupun horizontal berjalan baik dalam tubuh organisasi sehingga tercipta suasana harmonis pembagian kerja yang cukup profesional. tingkat pendidikan yang memadai sangat dibutuhkan walaupun sarana dan prasarana mencukupi sehingga apa itu pelayanan prima bisa diwujudkan dan masyarakatpun akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

B. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor yang paling penting dalam pelayanan. Karena sarana kerja yang tersedia sesuai dengan kebutuhan melakukan pelayanan, makanya pekerjaan akan terlaksana dengan baik. Dalam melaksanakan pekerjaan tentunya membutuhkan sarana dan prasarana yang menunjang agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik.

C. Dukungan Pemerintah serta partisipasi masyarakat yang baik

Ini sangat jelas sekali bahwa dukungan dari semua pihak baik itu pemerintah setempat yaitu kabupaten serta masyarakat setempat akan membantu sekali dalam menentukan berperan atau tidaknya suatu pemimpin tersebut.

5.3. faktor penghambat peranan kepemimpinan camat dalam meningkatkan Pelayanan Prima

A. kurangnya sumber daya manusia aparatur pemerintahan

keberadaan aparatur pemerintahan sekarang dikecamatan Lubuk Dalam belum mampu melaksanakan tugas pelayanan yang memakan waktu cukup lama serta penyelesaian yang dinilai lambat dimana aparatur yang memegang tugas dalam hal pelayanan ini rata – rata menamatkan pendidikan di tingkat SLTA.

B. Kurangnya Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat keterampilan aparat di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih sangat kurang. Kemampuan pegawai merupakan kesanggupan dalam melakukan sesuatu dan merupakan tolak ukur utama dari penilaian kinerja seorang pegawai. Kemampuan pegawai berpengaruh terhadap tugas yang diembannya. Karena jika pegawai mempunyai kemampuan yang cukup dalam melaksanakan tugasnya tentu saja akan membuat pelayanan kepada masyarakat akan berjalan dengan lancar. Kemampuan seorang pegawai akan mempengaruhi kelangsungan birokrasi karena kemampuan berkaitan dengan hasil kerja.

Dalam pelaksanaan pelayanan pegawai di Kantor Camat Lubuk Dalam belum dapat dilaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat di mana kemampuan pegawai untuk memenuhi keinginan masyarakat masih sangat kurang hal ini disebabkan karena kurangnya bimbingan, petunjuk, maupun pelatihan – pelatihan khusus sesuai dengan bidang masing – masing pegawai yang ada di Kantor Camat Lubuk Dalam. Hal ini dapat di lihat pelatihan – pelatihan yang pernah diikuti oleh pegawai yang ada di Kantor Camat Lubuk Dalam diantaranya adalah :

- a. Pelatihan sistem informasi manajemen kependudukan (SIMDUK)
- b. Pelatihan tata kearsipan.

- c. Pelatihan operator sistem informasi dan kependudukan.
- d. Penyuluhan hukum terpadu.
- e. Pelatihan operator radio telekomunikasi.

Pelatihan – pelatihan yang diikuti oleh pegawai yang ada di Kantor Camat Lubuk Dalam masih sangat kurang. Hal ini mengakibatkan kurangnya kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan keinginan masyarakat, sebagaimana fungsi pemerintahan itu adalah melayani masyarakat.

C. kurangnya kemampuan aparatur pemerintah kecamatan dalam menggunakan sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana merupakan faktor yang paling penting dalam pelayanan. Karena sarana kerja yang tersedia sesuai dengan kebutuhan melakukan pelayanan, makanya pekerjaan akan terlaksana dengan baik. Dalam melaksanakan pekerjaan tentunya membutuhkan sarana dan prasarana yang menunjang agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik.

Namun dalam pelaksanaannya Pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam belum terlaksana dengan baik sesuai dengan ketentuan yang ada di Kecamatan. Di mana sarana dan prasarana yang ada di Kantor Camat Lubuk Dalam seharusnya dapat mendukung pelaksanaan pelayanan masyarakat. Padahal seperti yang terdapat pada tabel mengenai fasilitas yang ada di Kantor Camat Lubuk Dalam dapat mendukung pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini disebabkan kurangnya keahlian pegawai dalam menggunakan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Camat Lubuk Dalam dengan sebaik – sebaiknya.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penyajian dan analisa data maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Sebagai seorang pencipta dapat dilihat sebesar 40% responden menyatakan bahwa peranan kepemimpinan sebagai seorang pencipta yaitu mempunyai konsep yang baik, rapi dan realistis belum berjalan dengan baik masih kurang.
2. Sebagai seorang perencana Dapat dilihat bahwa sebesar 38,3% responden menyatakan Peranan kepemimpinan sebagai seorang perencana yaitu seorang pemimpin mampu membuat rencana yang tersusun baik menurut fakta-fakta yang objektif tentang masalah yang dipimpinnya dapat dikategorikan belum berjalan dengan baik.
3. Peranan kepemimpinan dapat dikatakan belum berjalan dengan baik namun masih ada yang berjalan dengan baik ini dapat dilihat dari jawaban pada indikator yang tersedia pada tabel.

Sedangkan peranan kepemimpinan dilihat secara indikator sebagai berikut:

Apabila dilihat secara indikator jawaban yang paling tinggi terdapat pada sebagai pemegang tanggungjawab dengan nilai 27 kali atau 45%. Sedangkan jawaban yang paling rendah terdapat pada TS (tidak setuju) dan STS (sangat tidak setuju) (ini dilihat dari keseluruhan jawaban), secara indikator jawaban yang paling rendah terdapat pada indikator sebagai seorang pencipta (tidak ada jawaban atau 0) terdapat pada STS,

sebagai pemegang tanggung jawab tidak ada jawaban atau 0 terdapat pada STS, dan sebagai seorang wasit tidak mempunyai jawaban terdapat pada ST dan STS.

4. Mengutamakan pelanggan 30,6% responden menyatakan cukup setuju bahwa pelayanan prima mengutamakan pelanggan yaitu dilakukan dengan memberikan suatu kemudahan dan kenyamanan kepada pelanggan.
5. Sistem yang efektif 30% responden menyatakan belum baik bahwa pelayanan prima sistem yang efektif yaitu pelayanan yang berlangsung dengan tertib dan lancar dimata pelanggan, meskipun sebenarnya proses pelayanan itu melibatkan unit kerja yang berbeda.
6. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima yang diberikan pegawai camat dapat dikatakan belum baik namun ada yang baik.

Sedangkan secara indikator dapat dilihat sebagai berikut:

Apabila dilihat secara indikator jawaban yang paling tinggi terdapat pada sebagai perbaikan kelanjutan dengan nilai 31 kali atau 33,1%. Sedangkan jawaban yang paling rendah terdapat pada SS (sangat setuju) dan STS (sangat tidak setuju) (ini dilihat dari keseluruhan jawaban), secara indikator jawaban yang paling rendah terdapat pada indikator mengutamakan pelanggan dengan jawaban 8 kali, terdapat pada TS, dan indikator memberdayakan pelanggan dengan nilai 8 atau 8,7% terdapat pada ST dan STS.

B. SARAN

1. Peranan kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan prima hendaknya lebih ditekankan atau ditegaskan pada semangat kerja dan orientasi pegawai kepada kepentingan masyarakat.
2. Untuk lebih menciptakan suasana kepuasan pada masyarakat pengguna jasa kantor camat lubuk dalam perlu diperhatikan karakteristik masyarakat yang dilayani hal ini menentukan corak dan ragam kebutuhan tuntutan masing-masing anggota masyarakat/pelanggan.
3. Lebih meningkatkan kemampuan dan pengetahuan aparatur mengenai tingkat pemahaman terhadap peraturan dan ketentuan, tingkat pengetahuan di bidang tugasnya, tingkat pencapaian mutu hasil kerja dan tingkat kecakapan dalam memberikan pelayanan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penyajian dan analisa data maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Sebagai seorang pencipta dapat dilihat sebesar 40% responden menyatakan bahwa peranan kepemimpinan sebagai seorang pencipta yaitu mempunyai konsep yang baik, rapi dan realistis belum berjalan dengan baik masih kurang.
2. Sebagai seorang perencana Dapat dilihat bahwa sebesar 38,3% responden menyatakan Peranan kepemimpinan sebagai seorang perencana yaitu seorang pemimpin mampu membuat rencana yang tersusun baik menurut fakta-fakta yang objektif tentang masalah yang dipimpinnya dapat dikategorikan belum berjalan dengan baik.
3. Peranan kepemimpinan dapat dikatakan belum berjalan dengan baik namun masih ada yang berjalan dengan baik ini dapat dilihat dari jawaban pada indikator yang tersedia pada tabel.

Sedangkan peranan kepemimpinan dilihat secara indikator sebagai berikut:

Apabila dilihat secara indikator jawaban yang paling tinggi terdapat pada sebagai pemegang tanggungjawab dengan nilai 27 kali atau 45%. Sedangkan jawaban yang paling rendah terdapat pada TS (tidak setuju) dan STS (sangat tidak setuju) (ini dilihat dari keseluruhan jawaban), secara indikator jawaban yang paling rendah terdapat pada indikator sebagai seorang pencipta (tidak ada jawaban atau 0) terdapat pada STS, sebagai pemegang tanggung jawab tidak ada jawaban atau 0 terdapat pada STS, dan sebagai seorang wasit tidak mempunyai jawaban terdapat pada ST dan STS.

4. Mengutamakan pelanggan 30,6% responden menyatakan cukup setuju bahwa pelayanan prima mengutamakan pelanggan yaitu dilakukan dengan memberikan suatu kemudahan dan kenyamanan kepada pelanggan.
5. Sistem yang efektif 30% responden menyatakan belum baik bahwa pelayanan prima sistem yang efektif yaitu pelayanan yang berlangsung dengan tertib dan lancar dimata pelanggan, meskipun sebenarnya proses pelayanan itu melibatkan unit kerja yang berbeda.
6. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima yang diberikan pegawai camat dapat dikatakan belum baik namun ada yang baik.

Sedangkan secara indikator dapat dilihat sebagai berikut:

Apabila dilihat secara indikator jawaban yang paling tinggi terdapat pada sebagai perbaikan kelanjutan dengan nilai 31 kali atau 33,1%. Sedangkan jawaban yang paling rendah terdapat pada SS (sangat setuju) dan STS (sangat tidak setuju) (ini dilihat dari keseluruhan jawaban), secara indikator jawaban yang paling rendah terdapat pada indikator mengutamakan pelanggan dengan jawaban 8 kali, terdapat pada TS, dan indikator memberdayakan pelanggan dengan nilai 8 atau 8,7% terdapat pada ST dan STS.

B. SARAN

1. Peranan kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan prima hendaknya lebih ditekankan atau ditegaskan pada semangat kerja dan orientasi pegawai kepada kepentingan masyarakat.
2. Untuk lebih menciptakan suasana kepuasan pada masyarakat pengguna jasa kantor camat lubuk dalam perlu diperhatikan karakteristik masyarakat yang dilayani hal ini menentukan corak dan ragam kebutuhan tuntutan masing-masing anggota masyarakat/pelanggan.
3. Lebih meningkatkan kemampuan dan pengetahuan aparatur mengenai tingkat pemahaman terhadap peraturan dan ketentuan, tingkat pengetahuan di bidang tugasnya, tingkat pencapaian mutu hasil kerja dan tingkat kecakapan dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudjana, *Statistik Pendidikan*, Rineka Cipta, Jakarta, 1994
- Davit Berry, *Pokok-pokok Pemikiran Dalam Sosiolog*, Jakarta: Rajawali , tahun 1995.
- E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, Remaja Rosda Karya, Bandung, 2002
- Hessel. Tangkilisan, *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Birokrasi Publik*, Yayasan Pembaruan Administrasi Publik, Yogyakarta, 2005.
- Inu Kencana Syafi'ie,. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2003
- Moedjiono, Imam, *Kepemimpinan dan Keorganisasian*, Yogyakarta: UII Press, tahun 1992
- Miftah Thohah, *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Rajawali Pres, Jakarta, 2003.
- M. Karjadi, *Kepemimpinan (Leadership)*, Politeia, Bogor, 1981.
- Rivai Veithzal, *Kiat Memimpin Abad 21*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2004
- Ruslan, Rosady, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Soekanto, Soerjono, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1996.
- Sunarjo dan Djoenaesih, *Istilah Komunikasi, Liberty*, Yogyakarta, 1997.
- Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara*, Jakarta, 2003.
- (Supriyanto, Eko, *Operasionalisasi Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, tahun 2001.
- Singgarimbun Marsi, dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES Jakarta, 1989
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta, 2002.
- Wursanto, Iq, *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*, Andi Offset, Yogyakarta, 2005

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Populasi dan Sampel penelitian.....	29
Tabel 1.2 Identitas Responden.....	34
Tabel 1.3 Golongan/Kepangkatan Pegawai.....	35
Tabel 1.4 Tingkat Umur Pegawai.....	36
Tabel 1.6 Pendidikan Pegawai	38
Tabel 1.7 Agama Responden.....	38
Tabel 1.8 Pekerjaan Pegawai.....	38
Tabel 1.9 Sarana dan Prasarana	40
Tabel 5.1.1 Analisa Tanggapan Responden Terhadap Peranan Kepemimpinan Sebagai Seorang Pencipta	46
Tabel 5.1.2 Analisa Tanggapan Responden Terhadap Peranan Kepemimpinan Sebagai Seorang Perencana	48
Tabel 5.1.3 Analisa Tanggapan Responden Terhadap Peranan Kepemimpinan Sebagai Seorang Ahli.....	50
Tabel 5.1.4 Analisa Tanggapan Responden Terhadap Peranan Kepemimpinan Sebagai Seorang Pemegang Tanggung Jawab Kelompok	51
Tabel 5.1.5 Analisa Tanggapan Responden Terhadap Peranan Kepemimpinan Sebagai Seorang Wasit/Imam	52
Tabel 5.1.6 Rekapitulasi Akhir Peranan Kepemimpinan	53
Tabel 5.1.7 Analisa Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Prima Mengutamakan Pelanggan.....	55
Tabel 5.1.8 Analisa Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Prima Sistem yang Efektif.....	56

Tabel 5.1.9 Analisa Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan

Prima Melayani dengan Hati Nurani	58
---	----

Tabel 5.1.10 Analisa Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan

Prima perbaikan berkelanjutan	59
-------------------------------------	----

Tabel 5.1.11 Analisa Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan

Prima memberdayakan pelanggan.....	61
------------------------------------	----

Tabel 5.1.12 Rekapitulasi Akhir Pelayanan Prima..... 62

1. Petunjuk Pengisian Angket

- a. Angket ini hanya semata-mata bertujuan untuk penelitian ilmiah. Pengisian terhadap angket ini tidak berpengaruh apapun pada status atau kedudukan anda.
- b. Mohon mengisi angket ini dengan sebaik-baiknya dan secara jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya karena rahasia jawaban anda tetap terjaga.
- c. Pilihlah salah satu alternatif jawaban a, b, c, atau d.
- d. Beri tanda silang (X) pada alternatif jawaban yang anda pilih.
- e. Terimakasih atas kesediaannya mengisi dan mengembalikan angket ini.

II. Nama : Henri Saputra

Jurusan Administrasi Negara

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

III. Pertanyaan

A. Indikator Peranan Kepemimpinan

1. Sebagai seorang pencipta

1. Pimpinan memberikan ide-ide yang jelas kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
2. Pimpinan memberikan konsep yang jelas kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
3. Pimpinan memberikan konsep yang sistematis kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
4. Pimpinan memberikan konsep yang nyata kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

2. Sebagai seorang perencana

1. Pimpinan memberikan perencanaan yang matang dalam meningkatkan pelayanan izin mendirikan bangunan?
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
2. Pimpinan memberikan perencanaan yang kognitif kepada pelanggan?
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
3. Pimpinan memberikan perencanaan keputusan yang strategis dalam kebijakan terhadap pelayanan yang kurang baik?
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

4. Pimpinan memberikan perencanaan yang tersusun baik menurut fakta-fakta yang objektif tentang masalah pimpinan?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju

3. Sebagai seorang ahli
 1. Pemimpin mempunyai keahlian dalam memimpin?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
 2. Pemimpin mempunyai pengalaman dalam kepemimpinan?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
 3. Pemimpin mempunyai kemampuan dalam kepemimpinan?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
 4. Pemimpin serba bisa dalam menjalankan kepemimpinan?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju

4. Sebagai seorang pemegang tanggung jawab kelompok
 1. Pimpinan bersedia bertanggung jawab terhadap kesalahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
 2. Pimpinan menerima tanggung jawab terhadap kesalahan yang dilakukan pelanggan dalam pengurusan IMB?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
 3. Pimpinan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan izin pengurusan IMB?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
 4. Pemimpin bertanggung jawab sesuai dengan hukum dalam memberikan pelayanan izin pengurusan IMB?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju

5. Sebagai seorang wasit
 1. Pimpinan mampu menyelesaikan kesalahan yang dilakukan pegawai dalam pengurusan IMB?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju

2. Pimpinan memberikan tindakan tegas apabila terjadi kesalahan yang dilakukan pegawai dalam pengurusan IMB?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
3. Pimpinan mampu menangani kesalahan yang dilakukan pegawai dalam pengurusan IMB ?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
4. Pimpinan memberikan sanksi jika kesalahan yang dilakukan pelanggan dalam pengurusan IMB?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju

B. Indikator Pelayanan Prima

1. Mengutamakan Pelanggan

1. Pegawai memberikan kenyamanan prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
2. Pegawai memberikan prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan mudah dipahami?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
3. Pegawai memberikan prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan sesuai dengan sub-sub bidang pelayanan?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
4. Pegawai memberikan jenis-jenis prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju

2. Sistem yang Efektif

1. Pegawai memberikan sistem administrasi yang jelas?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
2. Pegawai memberikan penjelasan sistem prosedur pembayaran secara rinci dalam pengurusan izin mendirikan bangunan?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
3. Pegawai memberikan kejelasan rincian biaya kepada masyarakat dalam pengurusan IMB?
 - a. Sangat setuju b. Setuju c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju

4. Pegawai memberikan penyelesaian pengurusan izin mendirikan bangunan tepat waktu?.
- | | | |
|------------------|------------------------|-----------------|
| a. Sangat setuju | b. Setuju | c. Cukup setuju |
| d. Tidak setuju | e. Sangat tidak setuju | |

3. Melayani dengan hati nurani

1. pegawai memberikan prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat secara hangat dan tanggap ?

a. Sangat setuju	b. Setuju	c. Cukup setuju
d. Tidak setuju	e. Sangat tidak setuju	
2. Pegawai memberikan perilaku yang sopan dalam memberikan prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat ?

a. Sangat setuju	b. Setuju	c. Cukup setuju
d. Tidak setuju	e. Sangat tidak setuju	
3. Pegawai memberikan sikap ramah dalam memberikan prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat ?

a. Sangat setuju	b. Setuju	c. Cukup setuju
d. Tidak setuju	e. Sangat tidak setuju	
4. Pegawai cekatan dalam memberikan prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat?

a. Sangat setuju	b. Setuju	c. Cukup setuju
d. Tidak setuju	e. Sangat tidak setuju	

4. Perbaikan Kelanjutan

1. Pegawai memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat ?

a. Sangat setuju	b. Setuju	c. Cukup setuju
d. Tidak setuju	e. Sangat tidak setuju	
2. Pegawai memberikan prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan dapat memuaskan masyarakat ?

a. Sangat setuju	b. Setuju	c. Cukup setuju
d. Tidak setuju	e. Sangat tidak setuju	
3. Pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan selalu berkembang serta diperbaharui?

a. Sangat setuju	b. Setuju	c. Cukup setuju
d. Tidak setuju	e. Sangat tidak setuju	
4. Pegawai memberikan kebutuhan masyarakat yang beragam dan luas dalam memberikan pelayanan ?

a. Sangat setuju	b. Setuju	c. Cukup setuju
d. Tidak setuju	e. Sangat tidak setuju	

5. Memberdayakan Pelanggan

1. Pegawai memberikan jenis-jenis pelayanan dalam prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan?
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
2. Pegawai memberikan solusi jika terjadinya kesalahpahaman dalam prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat ?
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
3. Pegawai memberikan prangkat tambahan kepada masyarakat dalam prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan ?
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
4. Pegawai memberikan penjelasan jika terjadinya kesalahpahaman dalam prosedur pengurusan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat ?
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup setuju
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju